

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen – vaikutukset tilitoimiston asiakkaan liike- toimintaan

Annika Hassinen

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2015

Liiketalouden koulutusohjelma
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) Hassinen, Annika	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 13.3.2015
	Sivumäärä 55	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: X
Työn nimi Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen - vaikutukset tilitoimiston asiakkaan liiketoimintaan		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Erica Svärd		
Toimeksiantaja(t) Visma Services Oy		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Visma Services Oy. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia vaikutuksia sähköiseen taloushallintoon siirtyminen tuo tilitoimiston asiakkaan liiketoimintaan. Työn tavoitteena oli löytää liiketoiminnan valituilta osa-alueilta erilaisia vaikutuksia tilitoimiston asiakkaan liiketoiminnan näkökulmasta.</p> <p>Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin sähköistä taloushallintoa ja yrityksen liiketoiminnan osa-alueita. Työn empiirinen osa puolestaan suoritettiin kvalitatiivista tutkimusotetta käyttäen. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, joista saatu aineisto analysoitiin teemoittelun keinoin.</p> <p>Tutkimustuloksista kävi ilmi, että sähköiseen taloushallintoon siirtyminen vaikuttaa tilitoimiston asiakkaan liiketoiminnan eri osa-alueisiin positiivisesti. Eniten positiivisia vaikutuksia aiheutuu johtamiseen ja asiakaspalveluun. Sähköiseen taloushallintoon siirtymisellä ei ole minkäänlaisia vaikutuksia markkinointiin tai kilpailijatiedonhallintaan.</p> <p>Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää perusteltaessa sähköisen taloushallinnon vaikutuksia tilitoimiston asiakkaan näkökulmasta. Tutkimus lisäsi myös toimeksiantajan tietoisuutta sähköisen taloushallinnon positiivisista vaikutuksista asiakkaan liiketoimintaan.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Sähköinen taloushallinto, digitaalinen taloushallinto, paperiton taloushallinto, liiketoiminta, yritystoiminta		
Muut tiedot		



Author(s) Hassinen, Annika	Type of publication Bachelor's thesis	Date 13.3.2015
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 55	Permission for web publication: X
Title of publication The effects of a transition to electronic accounting management on the business of a customer of an accounting office		
Degree programme Business Administration		
Tutor(s) Erica Svärd		
Assigned by Visma Services Oy		
<p>Abstract</p> <p>This bachelor's thesis was assigned by Visma Services Ltd. The aim of this thesis was to explore what kinds of effects electronic financial management has brought on the business of the customers of an accounting office. The purpose of the thesis was to find out different effects on the selected business sections.</p> <p>The theoretical framework of the study deals with electronic financial management and different business sections. A qualitative research approach was used. The empirical data was gathered by theme interviews. The results of the interviews were analyzed by using a thematic analysis.</p> <p>The research results reveal that a transition to electronic accounting management has a positive effect on the businesses of the customers of an accounting office. The study shows that electronic financial management has the most positive impacts on management and customer service. Furthermore, a transition to electronic accounting management neither has effects on marketing nor competitor data management.</p> <p>The results can be used for validating the benefits of electronic accounting management from a customer's perspective. The study also increased the company's knowledge about electronic accounting management.</p>		
Keywords/tags (<u>subjects</u>) Electronic financial management, digital financial management, paperless accounting, business, entrepreneurship, accounting office		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto.....	3
2	Tutkimusasetelma.....	4
2.1	Tutkimuksen lähtökohdat.....	4
2.2	Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät	9
2.3	Luotettavuuden varmistaminen	12
3	Sähköinen taloushallinto	13
3.1	Sähköinen taloushallinto käsitteenä	14
3.2	Taloushallinnon osaprosessit	15
3.3	Hyödyt ja haitat	22
4	Yrityksen liiketoiminnan osa-alueet.....	25
4.1	Hallinto	25
4.2	Asiakashallinta	27
5	Tulokset sähköisen taloushallinnon vaikutuksista	31
5.1	Asiakaspalvelu	32
5.2	Myynti ja markkinointi.....	34
5.3	Kilpailijatiedonhallinta	36
5.4	Johtaminen	36

5.5 Henkilöstöhallinto.....	39
6 Pohdinta	40
Lähteet	50
Liitteet	54
Liite 1. Haastattelurunko	54

Kuviot

Kuvio 1. Perinteisen paperilaskuprosessin vaiheet.....	16
Kuvio 2. Sähköisen ostolaskuprosessin eri vaiheet	17
Kuvio 3. Palkanlaskentaprosessin vaiheet	19
Kuvio 4. Sähköisen taloushallinnon kokonaisuus.....	21

1 Johdanto

Sähköinen taloushallinto on tehnyt tuloaan jo kymmenen vuoden ajan, mutta vasta viime vuosina sen hyödyntäminen on yleistynyt. Tilitoimistoala on murroksessa, johon sähköinen taloushallinto osaltaan vaikuttaa (Taloushallinnon toimenkuvat murroksessa 2014). Niin taloushallinnon ammattilaisten kuin tilitoimiston asiakkaidenkin on omaksuttava uusia toiminta- ja ajattelutapoja muutoksen myötä. Taloushallinnon sähköistymisen myötä onkin aiheellista tutkia, millaisia vaikutuksia tämä muutos on tuonut ja tulee tuomaan tilitoimiston asiakkaisiin.

Tutkimuksen lähtökohtana on tutkia kvalitatiivista tutkimusotetta käyttäen, millaisia vaikutuksia sähköinen taloushallinto on tuonut tilitoimiston asiakkaiden liiketoimintaan. Liiketoiminta aihealueena on laaja, joten sitä rajataan koskemaan viittä eri osa-aluetta. Työ toteutetaan yhteistyössä toimeksiantajan, Visma Services Oy Jyväskylän, kanssa tilitoimiston asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna. Tutkimusaineiston tiedonkeruu suoritetaan teemahaastattelujen avulla.

Visma Services Oy on tilitoimisto, joka on osa Visma-konsernia. Visma Services Oy on yksi suurimmista taloushallinnon palvelujen tarjoajista. Toimeksiantaja tuottaa kirjanpitoa sähköisen taloushallinnon järjestelmän avulla. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisia vaikutuksia asiakkaat ovat havainneet sähköisen taloushallinnon tuoneen heidän liiketoimintaansa valittujen osa-alueiden puitteissa.

Toimeksiantaja voi hyödyntää tutkimustuloksia esitellessään sähköistä taloushallintoa perinteisen paperisen kirjanpidon tilalle. Tutkimuksella halutaan lisätä myös toimeksiantajan tietoisuutta sähköisestä taloushallinnosta asiakasyritysten näkökulmasta. Tutkimuksen merkittävyyttä lisää tutkimusaiheen ajankohtaisuus, sillä automatisoitu sähköinen taloushallinto on alan tulevaisuutta. Aiheen ollessa esillä myös

alan lehdissä ja kirjallisuudessa on siitä hyvä tietää yhä enemmän ja enemmän. Niemenomaan asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna aihetta on tärkeää tutkia, jotta taloushallinnon sähköistymisestä saatava hyöty ja haasteet tulevat tietoisuuteen.

2 Tutkimusasetelma

Tämä pääluku jakaantuu kolmeen alalukuun, joita ovat tutkimuksen lähtökohdat, tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät sekä luotettavuuden arviointi. Tämän pääluvun tarkoituksena on muun muassa kuvata tutkimuksen tavoite, arvioida luotettavuutta ja esitellä tutkimuksessa käytettävät tutkimus-, tiedonkeruu- ja analysointimenetelmät.

2.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Tämä alaluku pitää sisällään tutkimusaiheen rajauksen ja tavoitteen määrittelyn. Lisäksi alaluvussa esitellään työn toimeksiantaja ja tutkimukseen osallistuneet yritykset lyhyesti. Alaluvun lopuksi kuvataan aiemmin tehtyjä samankaltaisia tutkimuksia ja esitellään opinnäytetyön rakenne pääpiirteittäin.

Tutkimuksen tavoite ja rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisia vaikutuksia sähköisen taloushallinnon järjestelmään siirtyminen tuo tilitoimiston asiakkaan liiketoimintaan. Tutkimuksessa pyritään löytämään kattavasti erilaisia vaikutuksia. Tutkimusongelmana on selvittää, miten taloushallinnon sähköistymisen vaikuttaa tilitoimiston asiakkaiden yritystoimintaan. Tutkimuskysymykset, joilla tutkimusongelmaan haetaan vastauksia, ovat:

- *Millaisia vaikutuksia sähköiseen taloushallinnon järjestelmään siirtyminen tuo tilitoimiston asiakkaan liiketoimintaan?*
- *Miten siirtyminen sähköiseen taloushallintoon on yhteydessä tilitoimiston asiakkaan liiketoimintaan?*

Opinnäytetyö on kirjoitettu toimeksiantajan asiakkaiden eli tilitoimiston asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimus rajataan koskemaan tilitoimiston asiakkaan siirtymistä sähköiseen taloushallintoon ja siitä johtuviin vaikutuksiin liiketoiminnassa. Tutkimukselle ei ole olennaista tutkia itse siirtymisvaihetta sähköiseen taloushallintoon vaan keskittyä sen tuomiin vaikutuksiin toimeksiantajan asiakkaiden liiketoiminnassa. Työssä ei myöskään tutkita eri järjestelmien tai esimerkiksi asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmän näkökulmasta sähköisen taloushallinnon tuomia vaikutuksia liiketoimintaan.

Sähköiseen taloushallintoon siirtymisen myötä tulleita vaikutuksia asiakkaan liiketoimintaan tutkitaan hallinnon ja asiakashallinnan näkökulmasta. Hallinto jaetaan johtamiseen ja henkilöstöhallintoon. Asiakashallinnassa puolestaan keskitytään asiakaspalveluun, myyntiin ja markkinointiin sekä kilpailijatiedonhallintaan. Muita liiketoiminnan osa-alueita ei tässä tutkimuksessa tutkita.

Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Visma Services Oy. Visma Services Oy on osa Visma-konsernia, johon kuuluvat myös esimerkiksi Visma Solutions Oy ja Visma Software Oy. Kaiken kaikkiaan Suomessa toimivia Visma-yrityksiä on yhteensä kahdeksan. Toimeksiantaja on auktorisoitu taloushallinnon ja palkka- sekä henkilöstöhallinnon palveluyritys. Visma Services Oy:llä on toimipisteitä usealla paikkakunnalla ja kaiken kaikkiaan asiakasyrityksiä on noin 8500. Toimeksiantajan missiona on tarjota asiakkaan tarpeet täyttäviä tilitoimistopalveluja ympäri maata. Visma tarjoaa tilitoimistopalveluja pääasiassa omia sähköisen taloushallinnon ohjelmistoja käyttäen. (Visma-yritykset Suomessa n.d.)

Tämän opinnäytetyön toimeksianto on Jyväskylän toimipisteeltä ja näin ollen myös tutkittavat asiakasyritykset ovat Jyväskylän toimipisteen asiakaskannasta. Jyväskylän

toimipiste työllistää noin 25 henkilöä. Asiakasyrityksiä on kaiken kaikkiaan useita satoja, mutta vielä melko pieni osuus asiakkaista on todellisia sähköisen taloushallinnon käyttäjiä.

Tutkimuskohteet

Yritys A on keski-suomalainen palveluyritys, joka työllistää vakituisesti 12 henkilöä. Yrityksen asiakkaat jakaantuvat tasaisesti yritys- ja yksityisasiakkaisiin. Yrityksen liikevaihto vuonna 2014 oli noin 8,7 miljoonaa euroa. Yrityksellä on ollut sähköisen taloushallinnon järjestelmä käytössään toukokuusta 2014 lähtien. Haastatteluhetkellä yritys on käyttänyt sähköistä taloushallintoa noin seitsemän kuukautta. Ennen sähköiseen taloushallintoon siirtymistä yritys A:n taloushallinto hoidettiin perinteisesti paperisena myyntilaskutusta lukuun ottamatta.

Yritys B on keski-suomalainen kiinteistönhuoltoyritys, joka työllistää pääsääntöisesti 11 henkilöä. Yrityksen asiakaskanta koostuu pääasiassa taloyhtiöistä, mutta yksityisten kuluttajien osuus asiakaskunnasta on kasvussa. Yrityksen liikevaihto vuonna 2014 oli hieman alle 950 000 euroa. Yritys B on käyttänyt sähköistä taloushallintoa maaliskuusta 2013 lähtien. Haastatteluhetkellä sähköinen järjestelmä on ollut yrityksellä käytössä lähes kaksi vuotta. Ennen sähköiseen taloushallintoon siirtymistä yrityksen taloushallinto hoidettiin perinteisellä tavalla. Yrityksellä oli käytössään erillinen myyntilaskutusohjelma.

Yritys C on korkeakoulun opiskelijakunta, joka työllistää neljä henkilöä kokopäiväisesti ja seitsemän hallituksen jäsentä. Tämän lisäksi toiminnassa on mukana pari sataa aktiivia. Yrityksen asiakkaita ovat opiskelijat, opiskelijakunnan jäsenet ja korkeakoulu. Yritys C on käyttänyt sähköistä taloushallintoa kesästä 2013 lähtien. Haastatteluhetkellä sähköinen järjestelmä on ollut yrityksellä käytössä noin puolitoista vuotta.

Yritys D on niin ikään korkeakoulun opiskelijakunta, joka puolestaan työllistää neljä koko-aikaista ja kaksi osa-aikaista työntekijää. Yrityksen asiakkaat koostuvat yritys C:n

tavoin opiskelijoista ja opiskelijakunnan jäsenistä. Sähköistä taloushallintoa yritys D on käyttänyt kesästä 2010 lähtien. Haastatteluhetkellä yritys on ollut sähköisen taloushallinnon käyttäjä hieman alle viisi vuotta.

Yritys E on keskisuomalainen yritys, joka maahantuo pienpostitustarvikkeita. Yrityksellä on kahdeksan franchising-yritystä, jotka myyvät tuotteita itsenäisesti muun muassa päivittäistavarakaupoille. Yrityksen E asiakkaita ovat franchising-yrittäjät ja loppukäyttäjinä toimivat myymälät. Yritys työllistää yhden henkilön kokopäiväisesti ja viisi henkilöä osa-aikaisesti. Yrityksen liikevaihto vuonna 2014 oli noin 500 000 euroa. Haastatteluhetkellä yritys on käyttänyt sähköistä taloushallintoa noin neljän vuoden ajan.

Aiemmat tutkimukset

Tilitoimistoala on murroksessa, johon sähköinen taloushallinto osaltaan vaikuttaa. Sähköinen taloushallinto on ajankohtaisuuden ja suuren suosion vuoksi ollut viime vuosina melko tutkittu aihe niin ammattikorkeakoulu- kuin yliopistotasollakin. Sähköinen taloushallinto on laaja kokonaisuus, joten sitä onkin tutkittu monesta eri näkökulmasta ja monen eri toimijan toimesta. Tämä opinnäytetyö käsittelee aihealuetta tilitoimiston asiakkaan liiketoiminnan näkökulmasta.

Tilitoimiston asiakkaan näkökulmasta sähköistä taloushallintoa ovat aiemmin tutkineet muun muassa Saija Kekäläinen (2014) ja Janica Kero (2011). Kekäläinen ja Kero ovat kumpikin keskittyneet tutkimuksissaan toimenpiteisiin, joita vaaditaan siirryttäessä sähköiseen taloushallintoon. Molemmissa tutkimuksissa pyritään selvittämään tilitoimiston asiakkaiden mielipidettä ja mahdollista kiinnostusta sähköistä taloushallintoa kohtaan.

Suvi Veijonen (2010) puolestaan on tutkinut sähköisen taloushallinnon tuomia hyötyjä ja haasteita tilitoimiston asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksessaan Veijonen pe-

rehtyy perinteisen ja sähköisen taloushallinnon eroihin tilitoimiston asiakkaan näkökulmaa mukailleen. Veijosen tutkimuksen tuloksena sähköisestä taloushallinnosta löytyi enemmän hyötyjä kuin haittoja. Tilitoimiston asiakkaan osaamisen haasteita siirtäessä sähköiseen taloushallintoon tutki Pasi Salo (2013). Tutkimuksessaan Salo selvitti, millaista osaamista asiakkaalta vaaditaan sähköisen taloushallinnon käyttöönoton myötä ja pyrki löytämään keinoja, joilla siirtymistä voidaan helpottaa.

Sähköistä taloushallintoa liiketoimintaa muuttavana ilmiönä on tutkinut Johanna Mäkelä (2005) pro gradu tutkielmassaan. Mäkelän tutkimuksessa aihetta tarkastellaan tilitoimiston näkökulmasta. Mäkelän pro gradua ja tätä opinnäytetyötä yhdistää taloushallinnon sähköistymisen vaikutusten tutkiminen liiketoiminnan kannalta.

Tämä opinnäytetyö tuo uutuusarvoa aiemmin tehtyihin tutkimuksiin keskittymällä sähköisen taloushallinnon tuomiin vaikutuksiin tilitoimiston asiakkaan liiketoiminnallisesta näkökulmasta. Tämän lisäksi jokainen tilitoimiston asiakasyritys on erilainen kuin muut, minkä perusteella tutkimus tulee tutkimaan aihetta erilaisista lähtökohdista kuin aiemmat tutkimukset. Aiemmin tehtyjen tutkimusten tuloksia verrataan tässä tutkimuksessa saatuihin tuloksiin arvioitaessa tutkimuksen luotettavuutta.

Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön aiheen rajauksen kannalta teoriasta on poimittu tutkittavan kohteen kannalta oleelliset osa-alueet. Teoreettinen viitekehys koostuu kahdesta pääluvusta. Ensimmäinen pääluku käsittelee sähköistä taloushallintoa. Luvun aluksi määritellään sähköinen taloushallinto käsitteenä. Lisäksi luvussa esitellään taloushallinnon osaprosessit ja sähköisen taloushallinnon hyötyjä ja haittoja.

Teoreettisen viitekehyyksen toinen pääluku käsittelee yrityksen liiketoiminnan osa-alueita. Osa-alueiksi on valittu hallinto ja asiakashallinta, jotka jakautuvat edelleen johtamiseen, henkilöstöhallintoon, asiakaspalveluun, myyntiin ja markkinointiin sekä

kilpailijatiedonhallintaan. Yrityksen liiketoiminnan perusteet käydään läpi teoreettisessa viitekehyksessä, jotta empiirisessä osassa pystytään ymmärtämään ja muodostamaan selkeä kuva liiketoiminnasta ja sen osa-alueista.

Teoreettisen viitekehyksen pääpaino on sähköisessä taloushallinnossa, koska sen ymmärtäminen on tutkimuksen kannalta merkittävässä osassa. Liiketoiminnan perusteiden osalta lukijalle riittää ymmärrys eri osa-alueiden pääpiirteisestä muodostumisesta. Tästä syystä valitut liiketoiminnan osa-alueet esitellään lyhyesti.

Opinnäytetyön empiirisessä osassa selvitetään, millaisia vaikutuksia liiketoimintaansa toimeksiantajan asiakkaat ovat huomanneet siirryttyään käyttämään sähköistä taloushallintoa. Tutkimustulokset esitetään sanallisessa muodossa hyödyntäen lainauksia haastatteluista. Työn lopuksi on pohdinta, jossa otetaan kantaa muun muassa työn onnistumiseen ja arvioidaan luotettavuutta. Pohdinnassa esitetään myös tutkimustuloksista johdettuja johtopäätöksiä.

2.2 Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät

Tämä opinnäytetyö toteutetaan kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta käyttäen. Tutkimusotteeksi on valittu laadullinen ote, koska tutkittavista kohteista halutaan mahdollisimman tarkkaa ja syväluotaavaa tietoa. Näin ollen kvantitatiivinen tutkimusote ei olisi tarkoituksenmukainen tässä tutkimuksessa.

Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on merkitysten selvittäminen ja ymmärtäminen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tällä tutkimuksella ei pyritä yleistämään vaan ymmärtämään yksittäisten tapausten syvempää luonnetta ja kuvaamaan ilmiötä. Tutkimusaiheen ollessa melko uusi on laadullinen tutkimus siitakin näkökulmasta tarkoituksenmukaisempi valinta tutkimusotteeksi.

Määrällinen tutkimus perustuu lukuihin, kun laadullinen tutkimus puolestaan käyttää sanoja ja lauseita (Kananen 2008, 24). Tämänkin perusteella kvantitatiivisen tutkimusotteen valinta ei olisi perusteltua. Laadullisesta tutkimuksesta puhutaan siis tapauksissa, joissa tutkimuksesta pyritään etsimään tietoa ilman tilastollisten menetelmien käyttöä. Kvalitatiivisesta tutkimuksesta saatavia tuloksia ja tehtävää tulkintaa ohjaa tekijä. Laadullisella tutkimusotteella ei ole siis mahdollista saada täysin objektiivista tulkintaa tutkimusaiheesta vaan tutkimustulokset ovat aina riippuvaisia tekijästä. (Kananen 2012, 29–30.)

Laadullisen tutkimuksen tutkimusprosessille on tyypillistä, että tutkittavasta ilmiöstä kerätään materiaalia kirjallisuudesta, haastatteluilla tai havainnoimalla. Prosessista saadut merkittävät tekijät kootaan tutkimustuloksiksi. Johtopäätökset puolestaan tehdään tutkimuksella kerätyn aineiston pohjalta. Laadullisessa tutkimuksessa analyysi on mukana koko tutkimuksen elinkaaren ajan, ei vain prosessin loppuvaiheessa. (Kananen 2008, 20, 24.)

Kvalitatiivinen tutkimus ei etene suoraviivaisesti vaiheesta toiseen, kuten kvantitatiivinen tutkimus. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimusaineiston kerääminen, käsittely ja analysointi tapahtuvat rinta rinnan. Tämän vuoksi kvalitatiivisessa tutkimuksessa esimerkiksi tutkimuskohteiden määrää voidaan lisätä tutkimuksen aikana. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on hyvin tyypillistä, että tutkija ja tutkittavat ovat suorassa kontaktissa, mikä on yksi ero kvantitatiiviseen tutkimukseen nähden. (Kananen 2008, 24–25.)

Tutkimuksen aineisto kerätään ja analysoidaan laadullisia menetelmiä käyttäen. Aineistonkeruumenetelmänä käytetään teemahaastattelua, jota kutsutaan puolistrukturoiduksi haastatteluksi (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48). Aineistonkeruumenetelmänä on teemahaastattelu, koska tutkimusaiheesta halutaan saada mahdollisimman laaja ja monipuolinen kuva. Eri teemojen avulla pyritään ymmärtämään ja löytämään vastaus tutkimuskysymyksiin.

Haastateltaviksi valitaan viisi erilaista yritystä toimeksiantajan asiakaskannasta. Kaksi haastatteluista suoritetaan puhelimen ja sähköpostin välityksellä välimatkan ja käytännön järjestelyjen vuoksi. Myös ei-kasvotusten tehtävissä haastatteluissa noudatetaan haastattelulle ominaista vuorovaikutusta haastattelijan ja haastateltavan välillä. Puhelimen ja sähköpostin välityksellä tehtävistä haastatteluista pyritään saamaan keskustelunomaisia, jotta valituista teemoista saadaan mahdollisimman laaja kuva. Kasvotusten tehtävissä haastatteluissa noudatetaan teemahaastattelulle tyypillistä menettelytapaa.

Haastateltavat yritykset valitaan toimeksiantajan asiakkaista niin sanottua harkinnanvaraista otantaa soveltaen. Kuten Kananen (2008, 75–76) toteaa, kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavat tapaukset voidaan valita olennaisen tiedon saamisen näkökulmaa hyödyntäen. Myös tässä tutkimuksessa tutkittavat kohteet valitaan sen perusteella, mistä oletetaan saatavan olennaisinta tietoa tutkimuskysymysten kannalta. Tutkittavien kohteiden riittävyttä arvioidaan saturaation avulla. Saturaatiolla tarkoitetaan pistettä, jossa aineisto ei tuota enää uutta tietoa, vaan alkaa pikemminkin toistaa itseään (Sarajärvi & Tuomi 2012, 87).

Haastattelun teemoja ovat vaikutukset asiakashallintaan ja vaikutukset hallintoon. Pääteemat jakautuvat alateemoihin, joita ovat johtaminen, henkilöstöhallinto, asiakaspalvelu, myynti ja markkinointi sekä kilpailijatiedonhallinta. Haastattelujen aikana äänittämisen lisäksi tehdään muistiinpanoja ja havaintoja. Äänitteet litteroidaan eli kirjoitetaan auki sanoiksi heti haastattelujen jälkeen.

Teemahaastattelujen pohjalta saatu aineisto analysoidaan teemoittelun keinoin. Teemoittelulla tarkoitetaan eräänlaista luokittelua ja kvantifiointia yleisellä tasolla. Vaikka teemahaastattelut toteutetaan teemoittain, saattaa aineistosta nousta uusia teemoja. Aineistosta pyritään löytämään selitystä ilmiölle sekä samanlaisuutta ja erilaisuutta. (Kananen 2008, 90–91.)

Teemoittelun avulla haastatteluista etsitään sekä yhdistäviä että erottavia asioita. Teemat saattavat muistuttaa aineistonkeruun teemahaastattelurunkoa, mutta ei poikkeuksetta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Teemoittelua pidetään pääasiassa laadullisen tutkimusotteen analysointimenetelmänä. Aineistosta pyritään hahmottamaan aiheita, jotka toistuvat haastatteluissa. Aluksi teemat muodostetaan, jonka jälkeen muodostettuja teemoja tarkastellaan yksityiskohtaisemmin. (Teemoittelu n.d.) Analysoitaessa aineistoa erotellaan saadusta aineistosta tutkimuksen kannalta olennainen tieto epäolennaisesta tiedosta. Teemoittelu toteutetaan värikoodien ja mindmapin avulla.

2.3 Luotettavuuden varmistaminen

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on hankalampi arvioida kuin määrällisen tutkimuksen (Kananen 2008, 123). Määrällisessä tutkimuksessa luotettavuus perustuu reliabiliteettiin eli saatujen tulosten pysyvyyteen ja valideuteen eli oikeiden asioiden tutkimiseen. Laadulliseen tutkimukseen nämä käsitteet eivät välttämättä sovi sellaisenaan mittaamaan luotettavuutta, sillä tutkimuksen kohde on ainutlaatuinen ilmiö. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuusarviointi perustuu koko tutkimusprosessin luotettavuuden arviointiin. (Eskola & Suoranta 2005, 210–211; Kananen 2010, 69–70.)

Yksi merkittävimmistä piirteistä, jotka luovat työlle uskottavuutta, on dokumentaatio. Kaikki tutkijan tekemät ratkaisut ja valinnat tulisi perustella tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Hyvän dokumentaation avulla lukija pystyy seuraamaan tutkijan päättelyä. (Kananen 2010, 69.) Myös tässä tutkimuksessa on panostettu dokumentaatioon pitämällä tutkimuspäiväkirjaa koko tutkimusprosessin läpi sekä pyrkimällä perustelemaan ja kuvaamaan prosessin jokainen valinta myös lopullisessa työssä.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan myös tutkimusaineiston riittävyden perusteella. Tutkimusaineiston riittävyttä kuvaavaa mittaria kutsutaan saturaatioksi. Saturaatio kuvaa pistettä, jossa tutkimusaineistosta saatava tieto alkaa toistaa itseään eli kyllääntyä. Tämän pisteen saavutettuaan aineisto ei tuota enää tutkimuksen kannalta olennaista tietoa. (Sarajärvi & Tuomi 2012, 87.) Lisäksi tämän tutkimuksen luotettavuutta pyritään varmistamaan vertaamalla saatuja tutkimustuloksia aiemmin tehtyjen tutkimusten tuloksiin.

Aineistonkeruumenetelmäksi valitun teemahaastattelun luotettavuutta ja laatua lisätään valmistautumalla haastatteluun hyvin laatimalla teemat ja lisäkysymykset huolellisesti. Laatua parantaa myös haastattelupäiväkirjan pitäminen. Päiväkirjaan voidaan kirjata ylös haastattelun aikana tulleita huomioita niin haastateltavista kuin ilmapiiristäkin. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 184–185.)

Tässä tutkimuksessa haastattelujen luotettavuutta lisätään äänittämällä ja litteroimalla haastattelut sekä tekemällä haastattelujen aikana havaintoja haastateltavista. Tutkimuskohteet ja heidän vastauksensa käsitellään lopullisessa työssä anonymoineina. Yrityksistä ei käytetä työssä heidän todellisia nimiä vaan koodinimiä. Tämän vuoksi tutkimuskohteista saadaan enemmän tietoa, kun heidän liiketoimintansa ydin ei leviä julkisesti.

3 Sähköinen taloushallinto

Tässä pääluvussa määritellään sähköinen taloushallinto käsitteenä ja esitellään taloushallinnon osaprosesseista työn kannalta oleelliset. Lisäksi pääluvussa käsitellään sähköisen taloushallinnon tuomia hyötyjä ja haittoja.

3.1 Sähköinen taloushallinto käsitteenä

Alun perin sähköisellä taloushallinnolla tarkoitettiin paperitonta laskujen käsittelyä, mutta nykyään se mielletään paljon laajemmaksi kokonaisuudeksi (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 13). Sähköinen taloushallinto on aiemmin määritelty myös koskemaan pelkästään sähköisiä myynti- ja ostolaskuja sekä konekielisiä tiliotteita. Tällainen määritelmä on liian suppea kuvataksaan sähköisen taloushallinnon nykytilaa. (Lahti & Salminen 2014, 23.)

Nykyään sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan laajaa kokonaisuutta, joka hoidetaan nykyaikaisilla työvälineillä ja sähköisten prosessien avulla (Helanto ym. 2013, 28). Sähköisen taloushallinnon käsitteen rinnalle on syntynyt myös digitaalisen taloushallinnon käsite. Näillä kahdella käsitteellä on hiuksenhieno ero teoriassa. Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan tilannetta, jossa kaikki taloushallinnon prosessit käsitellään sähköisesti sen koko elinkaaren läpi. Sähköisessä taloushallinnossa prosessin kaikkia vaiheita ei ole hoidettu sähköisesti, vaan esimerkiksi paperisena toimitettu lasku on muutettu sähköiseksi ja käsitelty loppuun sähköisenä. (Lahti & Salminen 2008, 21.)

Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki kirjanpidon ja sen osaprosessien tapahtumat käsitellään mahdollisimman automaattisesti ilman paperia. Sitä voidaanakin kuvata määritelmällä automaattinen taloushallinto. Pyrittäessä hoitamaan kaikki taloushallinnon tietovirrat sähköisesti siihen vaaditaan integraatiota esimerkiksi asiakkaiden, toimittajien ja viranomaisten kanssa. Näin ollen digitaalista taloushallintoa kuvaa hyvin myös määritelmä integroitu taloushallinto. (Lahti & Salminen 2014, 24.)

Käsiteltäessä kaikki taloushallinnon ja kirjanpidon aineisto sähköisessä muodossa voidaan puhua täydellisestä digitaalisesta taloushallinnosta. Digitaalisessa taloushallin-

nossa kaikki tieto siirtyy sähköisesti niin eri toimijoiden kuin järjestelmien ja osaprosessienkin välillä. Osa digitaalista taloudenhoitoa on myös arkistoinnin ja raportoinnin sähköisyys ja näin ollen tietoihin käsiksi pääseminen sähköisesti. (Mts. 26.)

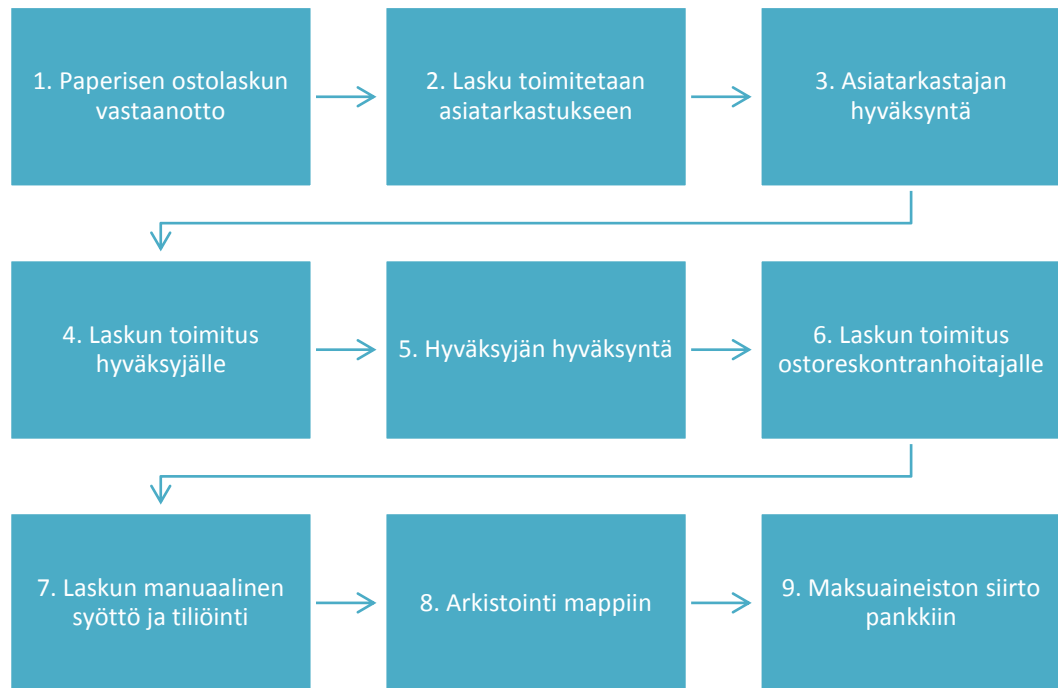
3.2 Taloushallinnon osaprosessit

Taloushallinnon kokonaisuus jaetaan useaan osaprosessiin, joista esitellään tässä luvussa työn kannalta oleelliset. Taloushallinnon osa-alueita ovat muun muassa laskutus, palkanlaskenta, kirjanpito, maksuliikenne, raportointi ja viranomaisilmoitukset (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 18).

Ostolaskut

Ostolaskujen käsittelyä pidetään eniten resurssena kuluttavana prosessina, joten sen tehostamisella ja automatisoinnilla saadaan aikaan suurimmat säästöt. Ostolaskuprosessin käynnistää laskun vastaanotto, ja se päättyy laskun maksuun, kirjanpidon kirjauksiin ja arkistointiin. Perinteisessä taloushallinnossa ostolaskuprosessi tapahtuu paperiolaskuilla. Tällaisen prosessin haasteita ovat muun muassa laskujen häviäminen, manuaaliset työvaiheet ja laskujen hidas kierto. (Lahti & Salminen 2014, 53–54; Helanto ym. 2013, 45.)

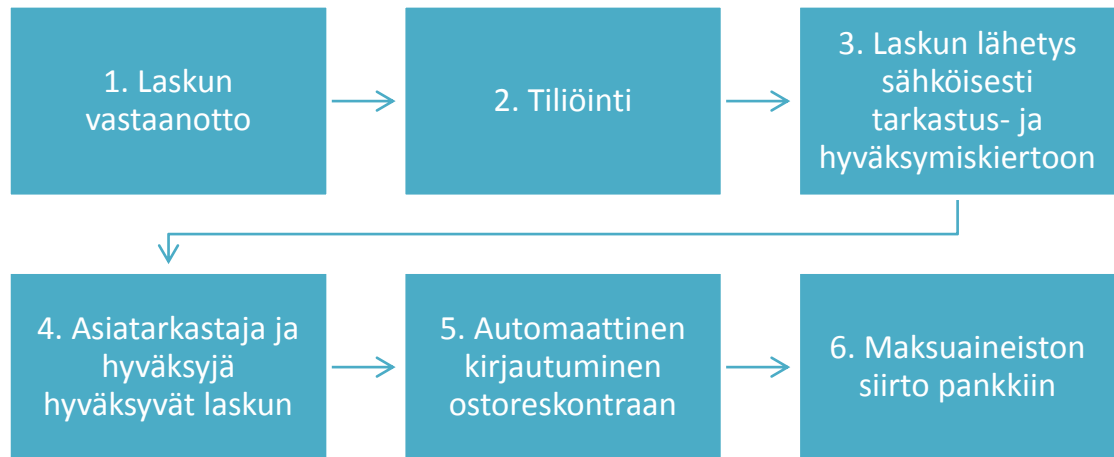
Perinteinen paperiolaskuprosessi muodostuu yhdeksästä vaiheesta. Kuviossa yksi on esitetty tämän prosessin eri vaiheet.



Kuvio 1. Perinteisen paperilaskuprosessin vaiheet (mukaillen Lahti & Salminen 2014, 53–54)

Perinteinen ostolaskuprosessi on jaettu kuviossa 1 yhdeksään vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa yritys vastaanottaa paperisen laskun, minkä jälkeen se viedään tai postitetaan asiatar- kastajalle. Kolmannessa vaiheessa asiatar- kastaja tekee laskulle hyväksymismerkinnän tai vaihtoehtoisesti hylkää laskun. Hyväksyttyään laskun asiatar- kastaja toimittaa paperilaskun hyväksyjälle, joka tekee hyväksymismerkinnän las- kulle. Kuudennessa vaiheessa hyväksyjä toimittaa laskun ostoreskontranhoidajalle, joka syöttää laskun tiedot manuaalisesti ostoreskontraan ja tiliöi laskun. Kahdeksan- nassa vaiheessa ostoreskontranhoidaja arkistoi laskun mappiin, minkä jälkeen lasku on maksatusvalmis. (Mts. 53–54.) Tällaisessa prosessissa arkistointi tapahtuu sekä paperisessa muodossa että esimerkiksi cd-levylle tallennetussa muodossa (Granlund & Malmi 2004, 57).

Sähköisellä ostolaskuprosessilla tehostetaan laskun käsittelyä ja kierrätystä sekä nopeutetaan prosessin läpimenoaikaa. Perinteisestä ostolaskuprosessista poiketen sähköisessä ostolaskuprosessissa on vain kuusi vaihetta. (Mts. 54–55.)



Kuvio 2. Sähköisen ostolaskuprosessin eri vaiheet (mukaillen Lahti & Salminen 2014, 54–55)

Sähköisen ostolaskuprosessin ensimmäisessä vaiheessa lasku vastaanotetaan yritykseen verkkolaskuna tai paperilaskuna, joka skannataan ostolaskujen käsittelyjärjestelmään. Tämän jälkeen lasku tiliöidään automaattisesti tai manuaalisesti. Prosessin kolmannessa vaiheessa lasku lähetetään sähköisesti tarkastus- ja hyväksymiskiertoon joko automaattisesti tai manuaalisesti. Tämän jälkeen asiatarkastaja ja hyväksyjä hyväksyvät laskun järjestelmässä. Hyväksynnän seurauksena laskut kirjautuvat automaattisesti ostoreskontraan, minkä jälkeen prosessi on maksua vaille valmis. (Mts. 54–55.)

Myyntilaskut

Myyntilaskuprosessi alkaa laskun laadinnalla. Myyntilaskuprosessi tulee päätökseen vastaanottajan maksusuorituksen kohdistuttua myyntireskontraan ja kirjausten siirryttyä pääkirjanpitoon. Sähköinen myyntilaskuprosessi koostuu neljästä päävaiheesta, joita ovat laskun laadinta, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontra. Myyntireskontra vaihe sisältää suoritusten kirjaamisen ja mahdolliset perintätoimet. (Mts. 78.)

Perinteisessä taloushallinnossa myyntilaskutusprosessi etenee laskun laatimisen jälkeen tulostamiseen. Lasku tulostetaan vähintään kahtena kappaleena, joista toinen on asiakkaalle ja toinen kirjanpitoon. Tämän jälkeen lasku toimitetaan asiakkaalle postin välityksellä. Sähköisessä taloushallinnossa laskun muodostuttua se arkistoituu suoraan järjestelmään sähköisenä. (Helanto ym. 2013, 43.)

Laskuissa olevan maksuviitteen perusteella suoritukset kohdistetaan automaattisesti myyntilaskuun. Saapuneen suorituksen tiedot ovat nähtävillä myyntireskontrassa, josta ne voidaan siirtää kirjanpitoon. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 24.) Myyntilaskut voidaan toimittaa vastaanottajalle verkkolaskuina. Mikäli vastaanottajalla ei ole valmiuksia ottaa vastaan verkkolaskuja, on laskujen toimitus mahdollista tulostuspalvelun kautta. (Sähköinen taloushallinto n.d.) Myyntilaskuprosessiin kuuluu merkittävänä osana asiakaskannan ylläpito. Yrityksen kannalta järkevin vaihtoehto on ylläpitää asiakastietoja samassa järjestelmässä, kuin missä laskutus tapahtuu. (Lahtinen & Salminen 2014, 76.)

Matka- ja kululaskut

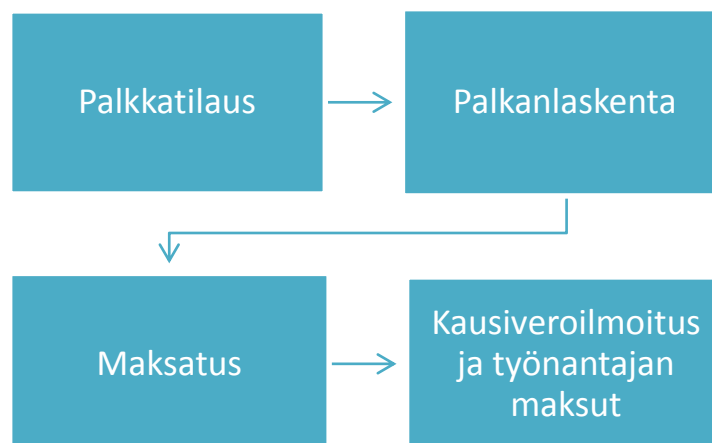
Matka- ja kululaskuprosessi käynnistyy yrityksen työntekijän ollessa työmatkalla tai tehdessä yritykselle pienhankintoja itse. Tyypillisiä työntekijälle korvattavia kuluja ovat muun muassa kilometrikorvaukset, päivärahat sekä toimisto- ja kahvitarvikehankinnat. (Mts. 101.)

Taloushallinnon sähköistymisen myötä työntekijä voi itse käydä syöttämässä matka- ja kululaskunsa suoraan järjestelmään, minkä johdosta laskujen monikertainen tallennus- ja käsittelytyö jää pois. Järjestelmään luotu matka- tai kululasku siirtyy sähköisesti hyväksyntään laskun tarkastajalle. (Sähköinen taloushallinto n.d.) Asiatarkastuksen jälkeen suoritetaan vielä kuittien tarkastus, jota seuraa kulujen maksaminen työntekijälle ja tarvittavat kirjaukset kirjanpitoon (Helanto ym. 2013, 46).

Palkanlaskenta

Palkanlaskenta on yksi taloushallinnon prosesseista. Myös sen hoitaminen sähköisesti on mahdollista. Kun palkanlaskenta suoritetaan sähköisesti, ei palkansaajalle tarvitse enää lähettää palkkalaskelmaa paperisena kotiin, vaan hän pääsee tarkistamaan palkkatietonsa suoraan järjestelmästä omilla tunnuksillaan. (Sähköinen taloushallinto n.d.)

Palkanlaskentaprosessi muodostuu palkansaajien perustietojen ylläpidosta, palkanlaskennasta saatujen tietojen perusteella ja palkansaajalta perittyjen maksujen tilittämisestä eri viranomaisille. Tämän lisäksi prosessi pitää sisällään muun muassa arkistoinnin ja erilaisten todistusten laatimisen. (Syvänperä & Turunen 2009, 13.) Palkanlaskentaprosessin pääpiirteet esitetään kuviossa 3.



Kuvio 3. Palkanlaskentaprosessin vaiheet (Palkanlaskenta n.d.).

Sähköinen palkanlaskenta mahdollistaa myös sen, että työntekijän tekemät työtunnit siirtyvät automaattisesti palkanlaskijan saataville. Palkanlaskentajärjestelmästä on mahdollista seurata ajantasaisesti muun muassa vuosilomien ja ylitöiden kertymistä. (Kurki ym. 2011, 21.)

Maksuliikenne ja kassanhallinta

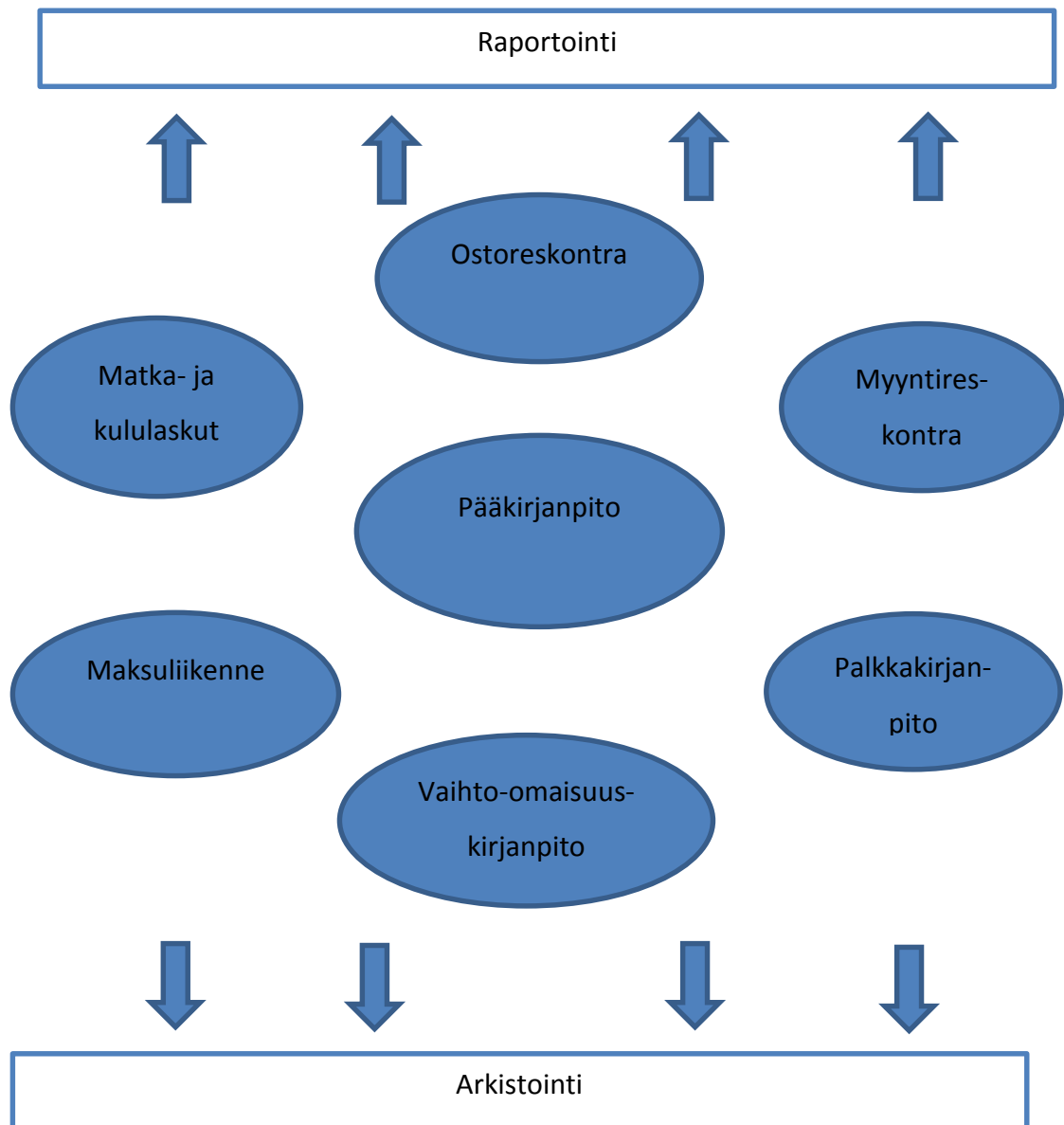
Maksuliikenteellä tarkoitetaan yrityksen taloushallinnossa maksutapahtumien välitystä pankkien ja taloushallinnon järjestelmien välillä. Maksuliikenne voidaan jakaa ulospäin lähteviin maksuihin ja sisäänpäin tuleviin maksuihin. Ulospäin lähteviä maksuja ovat esimerkiksi ostolaskujen ja palkkojen maksut. Sisäänpäin tulevia maksuja puolestaan ovat muun muassa myyntilaskujen suoritukset ja käteismyynnin tilitykset. (Lahti & Salminen 2014, 116–121.)

Yrityksen maksuliikennettä voidaan hoitaa joko taloushallintojärjestelmän oman rahaliikennemoduulin tai erillisen rahaliikenteen hallintaan luodun ohjelman avulla. Taloushallintojärjestelmän oman rahaliikennemoduulin etuna on se, että se on suoraan integroitu osto- ja myyntireskontraan ja kirjanpitoon. Erillinen rahaliikennesovellus puolestaan pystyy usein reagoimaan nopeammin pankkien uusiin automatisoituihin ratkaisuihin. (Mts. 116–117.)

Pääkirjanpito

Pääkirjanpito on paikka, jonne siirtyvät kirjaukset yrityksen jokaisesta liiketapahtumasta. Digitaalisessa taloushallinnossa suurin osa kirjauksista syntyy osaprosessien tuloksena. Lähteitä, joista kirjaukset syntyvät suoraan pääkirjanpitoon, ovat muun muassa osto- ja myyntireskontra, palkkakirjanpito sekä matka- ja kululaskureskontra. (Helanto ym. 2013, 48–49.)

Osaprosesseista automaattisesti syntyneiden kirjausten jälkeen pääkirjanpidon tehtäväksi jäävät esimerkiksi täsmäytys sekä mahdollisten oikaisujen, korjausten ja jakotusten kirjaaminen. Tositteiden automatisoinnilla saadaan kirjauksia tehostettua huomattavasti. (Lahti & Salminen 2014, 152, 159.)



Kuvio 4. Sähköisen taloushallinnon kokonaisuus (mukaillen Lahti & Salminen 2008, 17.)

Kuvio 4 kuvastaa sitä, miten sähköisen taloushallinnon kokonaisuus muodostuu. Kuten edellä mainitaan osakirjanpidoista saatavat tiedot välittyvät pääkirjanpitoon. Osaprosessien kautta tiedot myös arkistoituvat ja mahdollistavat raportoinnin. (Helanto ym. 2013, 12–13, 28.)

Raportointi ja arkistointi

Taloushallinnon raportointi voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen raportointiin sen kohderyhmän mukaan. Digitaalisessa taloushallinnossa useat raportit saadaan muodostettua automaattisesti. Nykypäivän taloushallinnon raportoinnin toivotaan olevan entistä enemmän reaaliaikaista. (Lahti & Salminen 2014, 172.) Sähköisen taloushallinnon ansiosta raportointi on ajan tasalla, sillä tiliotteet, myynti-, osto-, kulu- ja matkalaskut kirjautuvat kirjanpitoon sitä mukaan, kun ne saapuvat (Helanto ym. 2013, 12–13, 28). Sähköisen taloushallinnon myötä yhä useammat käyttäjät pääsevät raporteihin käsiksi sähköisesti itsepalveluna (Lahti & Salminen 2014, 172).

Arkistoinnin sähköistämisellä on todettu olevan niin tehostamis- kuin säästämisvaikutuksiakin. Sähköisen taloushallinnon arkistosta voidaan tehdä monipuolisesti tiedonhakuja, kun tositteet ovat mapin sijasta järjestelmässä sähköisinä. (Kurki ym. 2011, 20–21.) Sähköisesti arkistoidun materiaalin tulee olla selkokielistä ja tiedostomuodoltaan lukukelpoisia maksuttomia ohjelmia käyttäen (Fredman 2009, 29–30). Sähköisellä arkistoinnilla on todettu olevan huomattavia hyötyjä niin kirjanpitäjän, asiakkaan kuin tilintarkastajankin kannalta. Digitaalinen arkistointi mahdollistaa esimerkiksi saman toimittajan vanhojen laskujen selailun tiliöinteineen ja asiakas- tai tuotekohtaisen informaation analysoinnin. (Fredman 2011, 46.)

3.3 Hyödyt ja haitat

Sähköisellä taloushallinnolla on todettu olevan huomattavia hyötyjä, mutta sen käyttöön liittyy vielä haasteitakin. Tässä alaluvussa esitellään niin hyötyjä kuin haittojakin, joita sähköisen taloushallinnon käyttöönotto tuo tullessaan.

Hyödyt

Digitaalisen taloushallinnon yksi merkittävimmistä hyödyistä on sen tuoma tehokkuus ja nopeus. Taloushallinnon sähköistymisen on todettu parantavan toiminnan laatua ja vähentävän virheitä. (Lahti & Salminen 2014, 32.) Sähköiset tositteet mahdollistavat virheiden minimalisoinnin ja työn tehokkuuden lisäämisen, sillä tositteiden siirron ja käsittelyn tapahtuessa sähköisesti vältetään kahdenkertainen työ, joka syntyy paperitositteita käsiteltäessä. Perinteisessä taloushallinnossa paperitosite kulkee usean eri ihmisen kautta. Tällainen menettely on sekä tehotonta että kaksinkertaistaa työt. (Helanto ym. 2013, 12–13, 28.) Nykyään valtaosa tositteista syntyy, elää ja arkistoituu digitaalisina (Fredman 2014, 31).

Lahti ja Salminen (2014, 32) toteavat, että digitaaliseen taloushallintoon siirtyneet yritykset ovat saavuttaneet noin 30–50 prosentin tehokkuuden parantumisen taloushallinnossaan. Tämän on mahdollistanut se, ettei samaa tietoa käsitellä useaan kertaan ja perustietojen ylläpito on keskitetty yhteen paikkaan. Kohonneen tehokkuuden myötä kustannussäästöjä voidaan havaita muun muassa työvoimatarpeen ja arkistointitilan vähentymisenä.

Tilitoimiston asiakkaan näkökulmasta kustannuksia syntyy tilitoimistossa tehtävien manuaalisten töiden myötä. Nykyaikaisilla sähköisillä järjestelmillä työtä saadaan tehostettua ja automatisoitua. Sähköisyyden ansiosta tiedot ovat helposti jokaisen käyttäjän saatavilla sähköisessä arkistossa. (Helanto ym. 2013, 28.) Asiakkaan näkökulmasta digitaalisuus mahdollistaa esimerkiksi ostolaskujen käsittelyn tai raporttien selailun ajasta ja paikasta riippumatta (Sähköinen taloushallinto n.d.).

Automatisoinnin myötä kirjanpito valmistuu nopeammin, ja näin ollen myös tilitoimiston asiakas pääsee raportteihin käsiksi entistä nopeammin (Lahti & Salminen 2014, 33). Vallitsevassa tilanteessa tilitoimistojen asiakkaat kaipaavat tietoa yrityksensä tilasta reaaliajassa. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa tämän. Tämän

ansiosta myös yrityksen johto saa paremman mahdollisuuden seurata yrityksen kas-
san, kannattavuuden ja muun talouden kehitystä reaaliajassa. (Helanto ym. 2013,
12–13, 28.)

Sähköisen taloushallinnon hyödyiksi koetaan toimintatapojen kehittäminen ja kilpai-
lukyvyn parantaminen. Sähköisyys antaa mahdollisuuden tuoda lisäarvoa liiketoimin-
taan. Hyödyn maksimoimiseksi on otettava huomioon eri liiketoimintaprosessien, ku-
ten asiakashallinnan, johdon, markkinoinnin, myynnin ja asiakaspalvelun, tarpeet.
(Kurki ym. 2011, 30–31.) Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto vaikuttaa yrityksen
johtamiseen ja päätöksentekoon. Tietoa saadaan jatkuvasti päivittäin tukemaan pää-
töksentekoa. Yrityksen johdon on myös mahdollista reagoida, kun tieto on saatavilla
useammin ja nopeammin. (Mäkinen & Vuorio 2002, 53.)

Haitat

Hyötyjen lisäksi sähköisellä taloushallinnolla on myös omat haasteensa ja ongel-
mansa. Veijonen (2010, 41) toteaa tutkimuksensa pohjalta hyötyjä olevan enemmän
kuin haittoja. Sähköisen taloushallinnon yhdeksi haasteeksi on todettu kuitenkin se,
ettei yrityksillä ole resursseja hankkia ja ylläpitää nykyaikaista teknologiaa automaa-
tion täysimääräiseen hyödyntämiseen (Lahti & Salminen 2008, 178).

Tutkimuksessaan Veijonen (2010, 41) selvitti, että sähköisen myyntilaskuprosessin
haasteena voivat olla tulostuspalvelusta johtuvat viiveet. Myös ostolaskuprosessissa
skannauspalvelusta aiheutuvat viiveet laskun toimituksessa ovat yksi haitta sähköi-
sessä taloushallinnossa.

Yhtenä haasteena sähköisen taloushallinnon käyttöönotolle nähdään asenteiden
muuttaminen. Vanhat toimintatavat on poisopittava ennen kuin uusia asioita voi-
daan omaksua. Asenteeseen ei voida vaikuttaa ulkopuolelta, vaan jokaisen on itse
muutettava sitä. (Mäkinen & Vuorio 2002, 196.) Toki tietotekniikan osaamisen puute

on merkittävässä asemassa taloushallinnon sähköistymisessä. Osaamisen puute voi-
kin nostaa käyttöönoton kynnystä. (Taylor & Murphy 2004.)

Kihlströmin (2012, 37–38) tekemästä tutkimuksesta kävi ilmi, että sähköistä talous-
hallintoa käyttäneet yritykset kokivat sen haasteiksi palvelimesta johtuvat ongelmat.
Sähköisen taloushallinnon järjestelmät saattavat toimia vain joillain palvelimilla, ja
jos palvelimessa on jokin häiriö, ei kirjanpitoa pystytäkään tekemään. Myös tietoturvaris-
kit saattavat aiheuttaa haasteita.

4 Yrityksen liiketoiminnan osa-alueet

Tässä pääluvussa esitellään lyhyesti tutkimuksen kannalta olennaisimpia liiketoimin-
taprosesseja. Liiketoimintaprosessit on jaettu kahteen alalukuun, joita ovat hallinto ja
asiakashallinta. Hallinto jakaantuu edelleen johtamiseen ja henkilöstöhallintoon.
Asiakashallinta puolestaan on jaettu asiakaspalveluun, myyntiin ja markkinointiin
sekä kilpailijoihin. Jokaista osa-aluetta esitellään lyhyesti.

4.1 Hallinto

Tässä alaluvussa esitellään johtaminen ja henkilöstöhallinto tutkimuksen kannalta
tarvittavalla tavalla. Molemmista osa-alueista käydään läpi perusteet lyhyesti.

Johtaminen

Johtamisen voidaan määritellä olevan ihmisten ohjaamista johtajan tahdon mukai-
sesti. Johtamisen kohteena ovat siis ihmiset ja asiat. (Hiltunen 2012.) Johtamisproses-
seilla yritys viedään kohti asetettuja tavoitteita ja toteutetaan johdon asettamaa
strategiaa. Johtamisen apuna käytetään menetelmiä ja toimintatapoja, joilla liiketoi-
minnan tavoitteisiin päästään. (Liiketoimintaprosessit 2012.)

Johtamista kuvaa hyvin määritelmä kokonaisuuksien hallinta. Yrityksen johdon tehtäviä ovat muun muassa toiminnan organisoiminen, resurssien hankinta ja tulevaisuuden suunnan määrittäminen. (Jalava & Matilainen 2010, 60–61.) Yrityksen johdon tehtäviin lukeutuu myös vastuu organisaatiosta kokonaisuudessaan. Pitkällä aikajänteellä johtajan on huolehdittava yrityksen kilpailukyvyn turvaamisesta. Lyhyellä aikavälillä puolestaan johtajan tehtävänä on pitää huolta, että yritys saavuttaa asettamansa tulostavoitteen. (Johtaminen n.d.)

Johtaminen on myös toimintaa, jossa asioista pyritään tekemään totta ihmisten välityksellä. Johtajuudella on kaksi ulottavuutta, joita ovat asioiden johtaminen ja ihmisten johtaminen. Asioiden johtamisessa korostuvat päämäärien asettaminen, suunnittelu, päätösten toteuttaminen, arviointi ja seuranta. Sitä voidaan pitää osana toimintaprosessien hallintaa. Ihmisten johtaminen puolestaan viittaa prosessiin, joka tapahtuu johtajan ja alaisten välillä. (Jylhä & Viitala 2008, 250–251.)

Päätöksenteko on merkittävä osa johtamista. Päätöksenteko on yksinkertaisuudessaan valintojen ja ratkaisujen tekemistä. Yhden päätöksen tekeminen johtaa usein uusien päätöksentekotarpeiden syntyyn. (Salminen 2009, 75.) Salminen (2009, 76–78) jakaa päätöksenteon kolmeen erilaiseen strategiaan, joita ovat rationaalinen, inkrementaalinen ja mixed-scanning. Rationaalinen strategia perustuu päätöksen teon tavoitteellisuuteen. Inkrementaalisessa strategiassa puolestaan pyritään tekemään päätöksiä, jotka miellyttävät kaikkia osapuolia, ja välttämään ristiriitatilanteita. Mixed-scanning on menetelmä, jossa yhdistetään kahta edellä mainittua päätöksen teon tukena.

Henkilöstöhallinto

Henkilöstöä voidaan pitää yhtenä yrityksen menestyksen kulmakivenä (Jylhä & Viitala 2008, 220). Yrityksen henkilöstöhallinnoksi kutsutaan sitä osa-aluetta, jossa huolehdi-

taan henkilöstöön liittyvistä asioista. Henkilöhallinto jakaantuu muun muassa rekrytointiin, henkilöstösuunnitteluun, perehdyttämiseen, koulutukseen, johtamiseen ja työsuhteasioiden hoitamiseen. (Lojander & Suonpää 2004, 124.)

Rekrytointi pitää sisällään toimenpiteet, joilla yritykseen saadaan sen tarvitsema henkilöstö. Perehdyttäminen on jatkumoa rekrytoinnille. Työsuhteasioiden hoitamisella tarkoitetaan esimerkiksi työehtosopimusten noudattamista sekä työntekijän ja työnantajan yhteistoimintaa. Henkilöstösuunnittelu puolestaan sisältää toimenpiteet ja suunnitelmat, joilla taataan yritykselle henkilöstö, joka on koulutukseltaan, kokemukseltaan ja määrältään yrityksen tarpeiden mukainen. (Mts. 124.)

Henkilöstöhallinto on osa yrityksen strategiaa, ja se koetaankin läheiseksi johtamisen kanssa. Henkilöstön avulla yritys edistää pääsyään asetettuihin tavoitteisiin ja päämääriin. Henkilöstöhallinnon tarkoituksena on ylläpitää niin henkilöstön osaamista kuin työympäristön ilmapiiriäkin. Hyvinvoivan henkilöstön avulla on yrityksellä mahdollisuus päästä parhaaseen mahdolliseen tulokseen. (Armstrong 2006, 3-4, 9.)

Henkilöstöhallinto tulisi ajatella yrityksen tärkeimmäksi voimavaraksi, sillä osaava, motivoitunut ja sitoutunut henkilöstö lisää yrityksen kilpailuetua. Henkilöstöön tulisi kin panostaa, kuten muihinkin yrityksen voimavaroihin. Periaatteena onkin, että henkilöstöstrategian tulisi tukea yrityksen laatimaa liiketoimintastrategiaa. (Dessler 2009, 16, 36.)

4.2 Asiakashallinta

Tämä alaluku luo teoreettisen viitekehyksen asiakaspalveluun, myyntiin ja markkinointiin sekä kilpailijatiedonhallintaan tutkimuksen kannalta oleellisella laajuudella. Jokaisesta osa-alueesta esitellään perusteet lyhyesti.

Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelulla tarkoitetaan myytävään tuotteeseen tai palveluun liittyvää kanssakäymistä asiakkaan kanssa. Se on pohjimmiltaan vuorovaikutusta, jossa pätevät pääasiassa samat säännöt kuin muussakin kanssakäymisessä. Asiakaspalvelulla on merkittävä rooli yritystoiminnassa. Asiakaspalvelussa hyvällä palvelulla saa aikaan parempaa tulosta. (Kannisto & Kannisto 2008, 4-6.)

Hyvän asiakaspalvelun perustana on se, että asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin vastataan. Muita hyvän asiakaspalvelun tunnusmerkkejä ovat asiakkaan kuuntelu ja kunnioitus, asiakkaan asettaminen etusijalle ja oman tilan antaminen asiakkaalle. (Mts. 12–13.)

Erityisesti palveluliiketoiminnalle asiakas on merkittävimmissä roolissa toiminnan kehittämisen ja uudistamisen lähtökohtana. Yrityksillä tulisi olla käsitys asiakkaan tarpeista ja kaiken kaikkiaan toiminnan keskiössä pitäisi olla asiakaslähtöisyyden. (Heller, Kujala, Lainema & Pennanen 2013, 11.) Palveluliiketoiminnan liittyvät läheisesti myös palveluprosessit, joilla tarkoitetaan kaikkien niiden toimintojen ketjua, joilla palvelun arvoa lisätään (Grönroos 2006, 317).

Positiivisen asiakaskokemuksen luominen on elinehto palveluliiketoiminnalle, ja sen kannattavuus perustuukin asiakaskokemukselle. Asiakaskokemukseen vaikuttavat asiakkaan kokemuksen lisäksi vuorovaikutus työyhteisössä sekä itsensä ja alaisten johtaminen. Positiivinen asiakaskokemus synnyttää uusia toimintamalleja ja tuottavuutta, mistä on hyötyä niin palveluntarjoajalle kuin asiakkaallekin. (Fischer & Vainio 2014, 9, 16, 110–112.)

Myynti ja markkinointi

Markkinoinnin voidaan määritellä olevan kannattavaa asiakassuhteiden ylläpitoa. Markkinoinnin tavoitteena on houkutella uusia asiakkaita ja samaan aikaan pitää nykyiset asiakkaat tyytyväisinä. (Kotler, Armstrong, Harris & Pierce 2013, 4.) Sitä voidaan pitää myös yhtenä yrityksen taktisena tukitoimintona. Markkinoinnin rooliin yrityksen sisällä vaikuttavat muun muassa toimiala, yrityskulttuuri, kilpailutilanne ja yrityksen toiminnan luonne. (Sipilä 2008, 15–16.)

Yksi markkinoinnin määritelmä on, että se on ajatustapa liiketoiminnan toteuttamiseksi, minkä takana on valitun kohderyhmän tarpeiden tyydyttäminen kilpailijoita paremmin. Samaa aikaan osa markkinointia on myös ostohalun synnyttäminen kohderyhmän tietoisuuteen. (Rope 2008, 41–42.) Kaikkien yritysten on markkinoitava tuotteitaan ja palveluitaan saadakseen aikaan myyntitulosta. Luomalla markkinointistrategia yritys voi edesauttaa tavoitteidensa saavuttamista. Yhtenä markkinointistrategiamallina pidetään markkinointimixiä, jonka osia ovat tuote, jakelu, hinta ja viestintä. (Markkinointi n.d.)

Yksinkertaisuudessaan myynnin rooli yrityksessä on itse myynnin luominen. Markkinointi on yksi myynnin tukitoiminto. (Jobber & Lancaster 2009, 4-6.) Myynnissä asiakkaan ja asioiden lähestymistapa on ratkaisukeskeinen eli liikkeelle lähdetään asiakkaan haluamasta lopputuloksesta (Kannisto & Kannisto 2008, 104). Niin nykyinen kuin tulevakin myynti on yrityksen toiminnan elinehto (Sipilä 2008, 190).

Myyntityön tavoitteena on muun muassa saavuttaa korkea asiakastyytyväisyys, pitkäaikaisia asiakassuhteita ja säännöllisiä kauppvoja. Myyntiprosessi lähtee liikkeelle strategiasta. Myyntistrategia puolestaan johdetaan markkinointistrategiasta. Myyntiprosessin päätavoitteena on saada aikaan asiakkaan myönteinen ostopäätös. (Leppänen 2007, 49–51.)

Henkilökohtaisella myynnillä tarkoitetaan myyntityötä, jossa myyjän ja asiakkaan välillä on vuorovaikutusta. Myyntitilanteessa tulee ottaa huomioon asiakkaan tarpeet, myyntitilanne ja asetetut tavoitteet, joita yritys on laatinut. Myyntityöhön kuuluu tärkeänä osana se, että asiakassuhdetta luodaan, kehitetään ja ylläpidetään. Näin ollen myyntiä ei voida pitää yksittäisenä tapahtumana, vaan sen on ajateltava olevan toimintaa pitkällä aikavälillä tavoitteiden saavuttamiseksi. (Isohookana 2007, 133.)

Kilpailijat

Yritystoiminnassa kilpailua syntyy tyypillisesti tietyn alan tai markkina-alueen sisällä. Kilpailulla voidaan tarkoittaa sekä tavaroiden että palveluiden kilpailua. Täysin samankaltaiset tai samankaltaiset tuotteet lukeutuvat kilpaileviin tuotteisiin. (Lahtinen & Isoviita 2001, 31–32.) Kilpailua voidaan pitää yhtenä merkittävimpänä tekijänä yrityskaupassa. On tärkeää, että yritys löytää oman erikoistumisalansa, jolla voi lisätä kilpailuetua. (Bergström & Leppänen 2009, 81.)

Kilpailija-analyysin merkitys yritystoiminnalle on kasvanut. Kilpailijoiden toimintaa on tunnettava, jotta omaa liiketoimintaa voidaan kehittää. Toiminnan tehostamiseksi onkin löydettävä optimaalinen ratkaisu oman strategisen suunnan ja markkinoilla vallitsevan suunnan väliltä. Kilpailijoiden toimintaa voidaan seurata muun muassa tutkimusten, myyntilukujen ja medianäkyvyyden kautta. (Sipilä 2008, 252.)

Yrityksen kilpailuasemaan vaikuttavat toimintaympäristö ja yrityksen resurssit. Kilpailustrategiassa on siis kyse yrityksen toiminnasta suhteessa kilpailijoihin. (Koski & Virtanen 2005, 49, 53.) Yritys voi aikaansaada kilpailuetua muihin nähden tarjonnan ylivoimaisuudella, uskottavuudella tai asiakkaan arvostamien ominaisuuksien kuten koulutuksen, edullisuuden tai laadukkuuden, avulla (Rope 2008, 96–97).

Jotta yritys voi vastata kilpailuun ja selvitä siitä voittajana, on kilpailusta kerättävä riittävästi tietoa. Kilpailu- ja kilpailija-analyysin avulla tunnistetaan, kuinka paljon kil-

pailijoita on ja millaista kilpailu on luonteeltaan. Kilpailuun vastaaminen saattaa edellyttää yritykseltä esimerkiksi tuotteen tai palvelun erilaistamista muihin nähden tai uuden korvaavan tuotteen kehittämistä. (Koski & Virtanen 2005, 54–56.)

5 Tulokset sähköisen taloushallinnon vaikutuksista

Tässä pääluvussa esitetään toimeksiantajalle toteutetun tutkimuksen tulokset. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia vaikutuksia sähköiseen taloushallintoon siirtyminen on aiheuttanut tilitoimiston asiakkaan liiketoimintaan. Tulokset esitellään teemoittain, joita ovat vaikutukset asiakashallintaan ja vaikutukset hallintoon. Yläteemat jakaantuvat teoreettisessa viitekehyksessä pohjustettujen teemojen mukaan viiteen alateemaan. Alateemat ovat samalla myös teemahaastattelujen teemat. Tutkimukseen osallistuneita yrityksiä on esitelty tarkemmin luvussa kaksi (2). Haastatellut yritykset esitetään työssä anonymoineina.

Ennen sähköiseen taloushallintoon siirtymistä kaikkien tutkimuskohteiden taloushallinto on hoidettu niin sanotulla perinteisellä tavalla. Työvaiheet on hoidettu manuaalisesti pääasiassa tilitoimiston toimesta. Yrityksillä A ja B oli jo ennen täysin sähköistä taloushallintoa käytössään myyntireskontra sähköisenä. Kaikille tutkimukseen osallistuneille yrityksille ostolaskut tulivat paperisena, ja ostolaskujen hyväksymiskierto tapahtui kierrättämällä paperista laskua henkilöltä toiselle. Osa yrityksistä tiliöi ostolaskuja itse ennen niiden toimittamista kirjanpitäjälle. Kaikki kirjanpitoaineisto vietiin mapeissa kirjanpitäjälle, joka tallensi tiedot kirjanpidon järjestelmään. Kirjanpito saattoi kulkea jopa lähes kaksi kuukautta jäljessä reaaliajasta.

Sähköiseen taloushallintoon siirtymiseen johtaneet syyt ovat kaikilla tutkimukseen osallistuneilla yrityksillä hyvin samankaltaisia. Halu helpottaa työtä ja saada aikaan kustannussäästöjä pitkällä aikavälillä johti taloushallinnon sähköistämiseen. Myös sähköisen taloushallinnon nykyaikaisuus vaikutti käyttöönottopäätöksen syntymiseen. Taloushallinnon sähköistämisen syyksi nousi myös kokonaisvaltainen talouden

helpompi seuranta. Yhtenä syynä sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon nimettiin vapaus tehdä työtä paikasta riippumatta. Yksi vastaajista perustelee vastaustaan sillä, että hallinnolliset työt eivät enää sähköisen taloushallinnon myötä ole sidottuja tiettyyn paikkaan.

5.1 Asiakaspalvelu

Kysyttäessä tutkimukseen osallistuneilta yrityksiltä, millaista yrityksen asiakaspalvelu on, vastaukset jakaantuvat hieman. Yrityksen A asiakaspalveluprosessi poikkeaa melko paljon muiden yritysten tarjoamasta asiakaspalvelusta. Yrityksen A edustaja kuvaa yrityksen asiakaspalvelun toimivan pääasiassa itsepalveluperiaatteella. Vastaja toteaaakin, että mikäli asiakkaan asiointi sujuu hyvin, asiakas ei ole missään kontaktissa henkilökuntaan. Yrityksellä A on kuitenkin asiakaspalvelupiste ja mahdollisuus saada asiakaspalvelua myös etänä tarpeen vaatiessa. Muiden haastateltujen yritysten tarjoama asiakaspalvelu koostuu pääasiassa kasvotusten, puhelimitse ja sähköpostitse tarjottavasta asiakaspalvelusta.

Kaikkien tutkimukseen osallistuneiden yritysten mukaan asiakaspalvelun rooli on heille tärkeä. Asiakaspalvelun rooli koetaan jopa osaksi liiketoiminnan ydintä. Yrityksen B edustaja kertoo, että jos asiakaspalvelu ei toimi, ei toimi oikein mikään muukaan heidän yrityksessään. Yrityksen A edustaja puolestaan nimeää asiakaspalvelua tärkeämmäksi asiaksi heidän kokonaisuutensa toimivuuden ja siihen liittyvien ongelmien ratkaisut. Yritys A on ainoa haastatelluista yrityksistä, joka nostaa muita asioita tai arvoja asiakaspalvelun ohitse.

Vastaajat kokevat sähköisen taloushallinnon tuoneen asiakaspalveluun positiivisia vaikutuksia. Vastauksista ei nouse yhtään asiakaspalveluun negatiivisesti vaikuttanutta asiaa. Sähköisen taloushallinnon nimetään vaikuttaneen positiivisesti muun muassa yrityksen imagoon asiakkaiden ja yhteistyökumppanien silmissä. Nykyaikai-

suutta pidetään yhtenä sähköisen taloushallinnon tekijänä, joka on vaikuttanut imagoon. Sähköinen taloushallinto koetaan nykyaikaisuuden merkiksi, ja sitä jopa pidetään itsestäänselvyytenä. Nykyaikaisuudella vastaajat viittaavat esimerkiksi verkkolaskutukseen ja yleisesti pilvipalvelujen käyttöön.

”Yhteistyökumppanien suhteen varmaan normaalia, että nykyisin on käytössä nykyaikaiset palvelut.” (Yritys D.)

Vastaajat kokevat sähköisen taloushallinnon vaikuttaneen yrityksen imagoon myös luotettavuuden ja nopean reagoinnin edesauttajana. Haastatteluista käy ilmi, että sähköisen taloushallinnon myötä osa yrityksistä kokee itsensä luotettavammaksi yhteistyökumppaniksi ja palveluntarjoajaksi. Luotettavuuden lisääjäksi koetaan nopeampi reagointi asioihin, minkä puolestaan koetaan parantavan asiakaskokemusta.

Imagoon vaikuttavaksi tekijäksi nimetään myös mahdollisuus vastaanottaa ja lähettää verkkolaskuja. Yrityksen B edustaja toteaa, että pian sähköiseen taloushallintoon siirtymisen jälkeen heille tuli kirjeitä, joissa pyydettiin mahdollisuutta saada sähköisiä laskuja. Vastaajan mukaan tämä osoittaa sen, että verkkolaskutus on lähes välttämättöntä. Yrityksen A ja B edustajat sanovat, ettei sähköinen taloushallinto juurikaan näy heidän palvelujensa loppukäyttäjille saakka. Esimerkiksi yrityksen B edustaja kertoo, että sähköinen taloushallinto näkyy loppukäyttäjien ja yrityksen välissä toimivien tahojen toiminnassa. Toisaalta sekä yritys A että yritys B pystyvät nimeämään asioita, jotka ovat vaikuttaneet asiakaspalveluun.

Haastattelujen perusteella itse asiakaspalveluprosessissa sähköinen taloushallinto on vaikuttanut lähes jokaisessa yrityksessä muun muassa laskun nopeampaan vastaanottamiseen. Sekä myynti- että ostolaskujen nopeutunut käsittely nousee lähes jokaisessa haastattelussa esille. Toisaalta yrityksen E edustaja kertoo, että ennen sähköistä taloushallintoa laskut saatettiin kirjoittaa heti asiakkaan luona, joten nykyään asiakkaalle laskun vastaanottaminen saattaa kestää hieman kauemmin.

Vastauksista käy ilmi, että sähköinen taloushallinto on helpottanut toimistossa tarjottavaa asiakaspalvelua. Tätä vastaajat perustelevat sillä, että kaikki tieto esimerkiksi asiakkaan laskutusta tai tilauksia koskien löytyvät samasta paikasta. Vastaajien mukaan tarvittavaa tietoa on myös helpompi etsiä ja löytää kuin ennen taloushallinnon sähköistämistä. Vastaajat kuvaavat tiedon etsimisen helpommaksi, koska sähköisestä järjestelmästä on mahdollista hakea tiedossa olevien tietojen puitteissa etsinnän kohteena olevaa tietoa.

”Tämän lisäksi mahdolliset reklamaatiot ja maksujen palautukset on aiempaa helpompi käsitellä.” (Yritys C.)

”Kyllähän se tähän toimistotyöskentelyyn on vaikuttanut, jos nyt kaivaa jotakin, esim. asiakas kysyy jotakin laskuihin liittyvää, nii onhan se nopeampi kaivaa sieltä kuin alkaa paperimäärästä etsimään, kun et tiedä, mistä etsit.” (Yritys B.)

Kysyttäessä tutkimukseen osallistuneilta yrityksiltä, millaisia vaikutuksia sähköinen taloushallinto on tuonut asiakaskantaan, ei yksikään yritys osaa nimetä yhtään teki-jää, joka olisi vaikuttanut siihen joko positiivisesti tai negatiivisesti. Vastaajien mukaan sähköisen taloushallinnon käyttöönotto ei ole vaikuttanut myöskään ostolaskujen toimittajakantaan. Vastaajien mukaan siis niin asiakaskanta kuin toimittajakantakin ovat pysyneet ennallaan.

5.2 Myynti ja markkinointi

Kysyttäessä haastatelluilta yrityksiltä myynnin merkitystä toiminnan kannalta kaikki vastaavat sen olevan toiminnan elinehto. Tutkimukseen osallistuneet yritykset kuvaavat myynnin merkitystä muun muassa sanoilla merkityksellinen, erittäin tärkeä ja osa ydintoimintaa. Kysyttäessä markkinoinnin merkitystä tutkimukseen osallistuneilta yrityksiltä yritykset C ja D toteavat sen olevan erittäin tärkeää heidän toimintansa kan-

nalta. Yritykselle A markkinointi on imagomarkkinointia, jolla pyritään pitämään yrityksen imagoa yllä. Yrityksen A markkinointi ei perustu niinkään esimerkiksi alennuskampanjoihin. Yrityksille B ja E markkinoinnin merkitys on melko pieni toiminnan kannalta. Yrityksellä B on ajoittaista markkinointia erilaisissa markkinointikanavissa, mutta yrityksen edustaja kokee sen merkityksen kuitenkin melko vähäiseksi.

Yrityksillä A ja B on ollut aiemminkin myyntilaskutus sähköisenä käytössään. Yrityksen A ja B edustajien mukaan sähköiseen taloushallintoon siirtyminen ei juurikaan ole tuonut vaikutuksia heidän myyntiprosessiinsa. Valtaosasta vastauksia kuitenkin ilmenee, että sähköinen taloushallinto on helpottanut ja nopeuttanut myyntilaskutusta. Haastateltujen yritysten mukaan myyntilaskusta nopeuttaa se, ettei enää tarvitse tulostaa ja postittaa laskuja, vaan laskutus tapahtuu verkkolaskutuksena tai skannauspalvelun kautta lähetettävänä laskuna. Vastaajien mukaan laskutusprosessin eteen tehtävä työmäärä on pienentynyt.

”Nopeuttanut laskutusta ainakin. Myös erääntyneet laskut näkee helposti, joten laskutettavien muistuttaminen on helppoa.” (Yritys C.)

Useasta haastattelusta käy ilmi, että sähköinen taloushallinto on vaikuttanut positiivisesti myös myyntien seurantaan. Vastaajien mukaan myyntien seuranta on helpottunut sähköisen taloushallinnon myötä. Haastatteluissa usea yritys mainitsee, että on helppo seurata esimerkiksi asiakaskohtaisesti, mitä on myyty ja kuinka paljon. Lähes kaikki vastaajat kuvaavat sähköisestä järjestelmästä saatavia myyntiraportteja erittäin hyödyllisiksi. Vastaajat myös kertovat seuraavansa raportteja melko säännöllisesti.

Yksikään haastatelluista yrityksistä ei ole havainnut sähköisen taloushallinnon tuoneen minkäänlaisia vaikutuksia yrityksen markkinointiprosessiin. Haastatellut yritykset eivät osaa myöskään nimetä yhtään asiaa, miten he käyttäisivät sähköistä talous-

hallintoa hyödykseen markkinoinnissa. Sähköinen taloushallinto ei ole vastaajien mukaan myöskään vaikuttanut markkinoinnin tarpeeseen tai määrään lisäävästi tai vähentävästi. Yritykselle A markkinointi on lähinnä imagomarkkinointia, sillä heidän palvelunsa on oheispalvelu varsinaisen tarpeen tyydyttämiseksi. Yritykset C ja D kertovat markkinoinnin olevan merkittävä osa heidän toimintaansa, mutta itse markkinointiprosessiin sähköinen taloushallinto ei ole kuitenkaan vaikuttanut.

5.3 Kilpailijatiedonhallinta

Kysyttäessä haastelluilta yrityksiltä vallitsevasta kilpailutilanteesta vastaukset jakaantuvat jonkin verran. Yritykset C ja D vastaavat, ettei heillä varsinaisesti ole kilpailijoita. Yritykset A ja B puolestaan kertovat heillä olevan muutama pääkilpailija samalla alueella. Yrityksen E edustaja kertoo kilpailutilanteen olevan kova ja alalla toimivien pääkilpailijoiden olevan suuryrityksiä. Vastaajat tuntuvat kuitenkin tietävän kilpailevista yrityksistä jonkin verran.

Tutkimukseen osallistuneet yritykset eivät osaa nimetä yhtään sähköisen taloushallintoon liittyvää asiaa, joka olisi vaikuttanut kilpailijoihin tai kilpailijatiedonhallintaan. Ainoastaan yrityksen C edustaja sanoo, että sähköisen taloushallinnon myötä aikaa vapautuu olennaiseen toimintaan, mikä jollakin tasolla saattaa vaikuttaa kilpailukykyyn. Haastattelujen perusteella sähköinen taloushallinto ei myöskään vaikuta yrityksen kilpailukykyyn tai kilpailutilanteeseen millään tavalla. Vastaajat kokevat, että yrityksen kilpailukyky on entisellään, eivätkä he osaa sanoa yhtään asiaa, mikä saattaisi vaikuttaa kilpailukykyyn parantavasti tai heikentävästi.

5.4 Johtaminen

Kysyttäessä tutkimukseen osallistuneilta yrityksiltä johtamisen merkityksestä heidän toiminnalleen lähes kaikki kertovat sen tärkeäksi osaksi toimintaa. Yrityksen B edustaja kuvaa johtamisen tärkeäksi. Toisaalta kuitenkin yrityksen B edustaja sanoo, että

heidän henkilöstössään on melko vähän johdettavaa, koska työntekijät ovat itseohjautuvia. Useasta vastauksesta nousee esiin ajatus, että on tärkeää olla joku, joka pitää niin sanotusti langat käsissään. Vastaajat kokevat johtajan tehtäväksi muun muassa yrityksen toimivuudesta huolehtimisen ja kokonaisuuden hallinnan.

”Kyllähän se tärkeää on. ... Kuitenkin ihmisten kanssa ollaan tekemisissä, nii tietyt asiat tässä tulee ja tärkeää, että niistä puhutaan.” (Yritys A.)

”Linjan pitää olla kaikille selkeä ja työnjaosta on pidettävä kiinni.” (Yritys C.)

Haastatteluista selviää, että sähköinen taloushallinto on tuonut johtamiseen useita positiivisia vaikutuksia. Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että yritykset myös hyödyntävät sähköistä taloushallintoa usealla eri tavalla johtamisen työkaluna. Osa tutkimukseen osallistuneiden yritysten edustajista kuitenkin toteaa, että haluaisi oppia hyödyntämään sähköistä taloushallintoa vielä paremmin osana johtamista.

Kaikki haastatellut yritykset hyödyntävät sähköistä taloushallintoa jollain tavalla osana johtamistaan. Kaikki tutkimukseen osallistuneet yritykset kertovat käyttävänsä sähköistä taloushallintoa yhtenä raportoinnin työkaluna. Useasta haastattelusta käy ilmi, että raportointi ja raporttien seuranta on entistä helpompaa taloushallinnon sähköistymisen myötä. Osa yrityksistä on ennen sähköistä järjestelmää käyttänyt raportoinnin työkaluna Microsoft Exceliä, jonne on syötetty tiettyjä lukuja, ja näin saatu aikaan raportteja. Heidän mukaansa tämän työvaiheen poistuttua on työaikaa vapautunut muihin työtehtäviin.

Sähköinen järjestelmä nimetään osassa haastatteluista myös kulujen seuraamisen apuvälineeksi. Vastaajien mukaan tiedot syntyneistä kuluista saadaan kuluryhmittäin helposti ja niiden seuraaminen on vaivatonta. Vastausten perusteella osa yrityksistä hyödyntää sähköistä taloushallintoa myös osana ennustamista ja suunnittelua. Usea

tutkimukseen osallistunut yritys kertoo hyödyntävänsä sähköisestä järjestelmästä saatavia tietoja suunnitellessaan esimerkiksi tulevia hankintoja tai tapahtumia. Yrityksen B edustaja kertoo, ettei heillä ole ollut sähköisen taloushallinnon käytön aikana suuria hankintoja. Vastaaja kuitenkin arvelee, että sähköisestä taloushallinnosta olisi varmasti merkittävä apu suuren hankinnan suunnittelussa.

Lähes jokainen tutkimukseen osallistunut yritys kertoo sähköisen taloushallinnon käyttöönoton vaikuttaneen yrityksen päätöksentekoon ja sen perusteisiin. Vain yksi haastatelluista yrityksistä vastaa, ettei sähköinen taloushallinto ole vaikuttanut päätöksentekoon, vaan päätökset tehdään samoilla periaatteilla kuin ennenkin. Vastaaja kuitenkin arvelee, että sähköinen taloushallinto tulee vaikuttamaan jollain tavalla päätöksentekoon.

Myös päätöksenteossa kerrotaan olevan hyötyä taloushallinnon ajantasaisuudesta. Vastaajat kertovat, että reaaliajassa saatavaa tietoa voidaan hyödyntää päätöksenteon tukena paremmin kuin ennen sähköistä taloushallintoa. Usea yritys toteaa, että erityisesti suuremmissa hankinnoissa sähköisestä järjestelmästä saatavaa talousinformaatiota pystytään käyttämään hyödyksi.

Vastauksista käy ilmi, että päätöksenteko on sujuvampaa ja nopeampaa sähköisen taloushallinnon myötä. Yrityksen C edustaja arvelee sähköisen taloushallinnon käytön aikana tehtyjä päätöksiä jopa laadukkaammiksi kuin ennen sähköistä taloushallintoa tehdyt päätökset.

”Päätökset ovat (toivottavasti) laadukkaampia, kun luotettavaa taloudellista dataa on saatavilla.” (Yritys C.)

Kaksi haastatelluista yrityksistä toteaa, että päätökset ovat läpinäkyviä, koska yhä useampi henkilö pääsee seuraamaan suoraan sähköisestä järjestelmästä päätöksenteon perusteena ollutta taloudellista tietoa. Haastatteluista käy ilmi, että sähköinen

taloushallinto on osaltaan vaikuttanut myös johtajuuteen. Muutaman vastaajan mukaan johtajuutta helpottaa, että on mahdollista itse selvittää suoraan sähköisestä järjestelmästä tarvittavia asioita.

”...nyt on vielä vähän vaikea vastata, mutta uskoisin, että se helpottaa tiettyjä asioita. Ei tarvii aina mennä kysymään, vaan voit itse selvittää sen sieltä. Se on tavoitetila, mihin pyritään. Uskon, että se helpottaa jatkossa elämää kaikin puolin.” (Yritys A.)

Osa tutkimukseen osallistuneista yrityksistä tuo haastatteluissa ilmi, että johtajuus on kehittynyt sähköisen taloushallinnon myötä. Esimerkiksi yrityksen C edustaja kertoo, että ajan tasalla olevan taloushallinnon ansiosta johtajuus on muuttunut parempaan suuntaan.

5.5 Henkilöstöhallinto

Kysyttäessä tutkimukseen osallistuneilta yrityksiltä henkilöstöhallinnon roolia puolet yrityksistä vastaa sen roolin tärkeäksi. Yrityksen E ja C edustajat eivät pidä henkilöstöhallintoa kovinkaan tärkeänä. Yrityksen C edustaja perustelee vastaustaan sillä, että henkilöstö on itseohjautuvaa ja asiantuntijaroolissa, joten henkilöstöhallinto ei ole suuressa roolissa. Yrityksen A ja B edustajat puolestaan kokevat henkilöstöhallinnon roolin hyvinkin tärkeäksi yrityksen toiminnan kannalta.

Haastattelujen perusteella sähköinen taloushallinto on tuonut positiivisia vaikutuksia myös henkilöstöhallintoon. Yritysten C, D ja E vastauksista päälimmäisinä nousevat palkkoihin liittyvien tietojen ajantasaisuus ja nopeus. Heidän mukaansa esimerkiksi palkanmaksuun ja lomarahoihin liittyvät asiat saadaan nopeammin selville. Osasta haastatteluja käy ilmi, että hallinnollisten tehtävien ollessa pääasiassa yhden henkilön tehtävänä ei sähköinen taloushallinto vaikuta henkilöstön määrään tai tarpeeseen millään tavalla.

Lähes kaikista vastauksista ilmenee, että sähköinen taloushallinto on vapauttanut työaika, ja siltä osin vaikuttanut henkilöstöön. Yrityksen A edustaja toteaa, että sähköisen taloushallinnon myötä heillä ei ole lisäresurssin tarvetta ja esimerkiksi eläköitymisen myötä henkilöstön määrää voidaan vähentää. Muutamasta vastauksesta käy ilmi, että sähköinen taloushallinto on vaikuttanut työtehtäviin ja aiheuttanut työtehtävien uudelleenjärjestelyä. Haastattelujen perusteella sähköinen taloushallinto on vaikuttanut myös työmäärään poistamalla joitakin työvaiheita.

”Kyllä tässä jonkinlainen tehtävien uudelleenjärjestely on, pikkasen toimenkuvia muuttamalla tai uudelleen jakamalla nää tehtävät, saadaan varmasti sitä resurssisäästöä.” (Yritys A.)

Kysyttäessä, miten yritykset hyödyntävät sähköistä taloushallintoa henkilöstöhallintoon liittyvissä asioissa tai tilanteissa, esiin nousevat pääasiassa palkanmaksuun liittyvät tilanteet. Yrityksen B edustaja esittää myös kiinnostuksen ottaa osaksi sähköistä taloushallintoa sähköisen työajan seurannan.

”Lähinnä palkanmaksuun liittyvissä asioissa, joissa työntekijä kaipaa esimerkiksi todistusta tuloista.” (Yritys C.)

6 Pohdinta

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että sähköinen taloushallinto tuo tilitoimiston asiakkaiden liiketoimintaan runsaasti positiivisia vaikutuksia. Tutkimustuloksista ei nouse yhtään taloushallinnon sähköistämisestä aiheutunutta negatiivista vaikutusta toimikiantajan asiakasyritysten liiketoimintaan. Positiivisia vaikutuksia puolestaan ilmenee usealla liiketoiminnan osa-alueella. Tässä tutkimuksessa liiketoiminnan osa-alueet rajattiin koskemaan asiakaspalvelua, johtamista, henkilöstöhallintoa, myyntiä ja markkinointia sekä kilpailijoita.

Haastattelujen perusteella voidaan todeta sähköisen taloushallinnon prosesseista ostoreskontran olevan tilitoimiston asiakkaalle eniten hyötyjä tuova osa-alue. Liiketoiminnan osa-alueita tarkasteltaessa sähköinen taloushallinto on tuonut eniten positiivisia vaikutuksia johtamiseen ja asiakaspalveluun. Näiden kahden liiketoiminnan osa-alueen ja ostoreskontran välillä on selvä yhteys. Ostoreskontrasta saatavaa tietoa voidaan hyödyntää eniten johtamisessa ja asiakaspalvelussa, ja näissä osa-alueissa on myös havaittu eniten positiivisia vaikutuksia sähköisen taloushallinnon myötä. Ostoreskontrasta saatavaa informaatiota voidaan hyödyntää esimerkiksi päätöksenteossa ja kulujen seuraamisessa.

Kaikista haastatteluista ilmeni, että sähköiseen taloushallintoon siirtyminen on helpottanut ja nopeuttanut tilitoimiston asiakkaiden jokapäiväistä toimintaa. Yrityksen hallinnollisten asioiden hoitaminen on entistä helpompaa taloushallinnon sähköistyttyä. Esimerkiksi ostolaskujen maksamiseen sähköinen taloushallinto tuo helpotusta, kun ei tarvitse enää suorittaa laskun kierrätystä kierrättämällä paperia henkilöltä toiselle. Yritysten ei myöskään tarvitse syöttää laskun tietoja verkkopankkiin, sillä laskut ovat jo valmiina järjestelmässä.

Yritysten jokapäiväisen toiminnan laatua parantaa se, että kaikki toiminnot ja tiedot ovat samassa järjestelmässä. Tiedot ovat kaikkien niitä tarvitsevien saatavissa käyttöoikeuksien puitteissa. Tiedon saatavuus edistää toiminnan läpinäkyvyyttä, joka puolestaan tekee yrityksestä entistä luotettavamman ja varmemman toimijan. Tulosten perusteella voidaan todeta, että taloudellisen tiedon ollessa samassa paikassa asiakaspalvelun laatu paranee. Asiakasta koskevat laskutus- ja perustiedot ovat helposti ja nopeasti löydettävissä järjestelmästä. Taloushallinnon sähköistäminen on merkki nykyaikaisuudesta. Se mahdollistaa kehittymisen sekä taloushallinnon alalla että koko yhteiskunnassa vallitsevien trendien mukana.

Reaaliajassa saatava informaatio on yksi jokaisessa haastattelussa esiin nouseva positiivinen asia, jonka vaikutus näkyy useassa liiketoiminnan osa-alueessa. Ajantasaisuuden positiiviset vaikutukset näkyvät myös usean taloushallinnon osaprosessin alueella. Reaaliaikaisuus mahdollistaa muun muassa myyntiraporttien ja kulujen jatkuvan ajantasaisen seuraamisen. Voidaan sanoa, että sähköisen taloushallinnon myötä toimeksiantajan asiakasyrityksillä on kokonaisvaltainen kuva yrityksestään ajantasaisesti. Ajantasaisuus mahdollistaa myös sen, että yrityksen johto pystyy reagoimaan asioihin nopeammin ja niiden ollessa ajankohtaisia. Reaaliaikaisuuteen liittyy läheisesti sähköisen taloushallinnon tarjoama vapaus, joka mahdollistaa talouden seuraamisen paikasta ja ajasta riippumatta.

Tutkimustuloksista käy ilmi, että sähköinen taloushallinto vaikuttaa yrityksen päätöksentekoon positiivisesti. Sähköisen taloushallinnon myötä päätöksenteko on entistä helpompaa ja pohjautuu ajantasaiseen tietoon. Päätöksenteon pohjautuessa todelliseen tilanteeseen ovat päätökset varmasti perusteltuja ja tarkoituksenmukaisia. Ennen sähköistä taloushallintoa yritysten saamat raportit kustakin kuukaudesta saattoivat olla tarkasteltavissa lähes kaksi kuukautta jäljessä reaaliajasta. Sähköisen taloushallinnon myötä yrityksillä on mahdollisuus nähdä suoraan järjestelmästä täysin ajantasainen tilanne, johon on helpompi perustaa tehtävät päätökset.

Päätöksentekoa edistää mahdollisuus seurata, mihin rahaa kuluu ja mistä sitä tulee. Myös kuluryhmittäin seuraaminen mahdollistaa edistyneemmän päätöksenteon. Tehokkaampaa päätöksenteko tukee mahdollisuus reagoida erilaisiin asioihin ja tilanteisiin huomattavasti nopeammin kuin perinteisessä taloushallinnossa. Itse päätöksentekoprosessi on varmasti helpompi yrityksen johdolle, kun päätöksen tueksi on tarjolla luotettavaa tietoa eikä päätös synny niin sanotusti mututuntumalla.

Tutkimustulosten mukaan sähköisen taloushallinnon käyttöönoton myötä yrityksen asiakaskanta ei muutu. Käyttöönotolla ei myöskään ole vaikutuksia ostolaskujen toi-

mittajiin. Verkkolaskutuksen yleistyessä voisi olettaa, että se vaikuttaisi jollakin tavalla myös asiakaskantaan. Toisaalta sähköinen taloushallinto ja verkkolaskutus tekevät vasta tulooan, joten niiden tuomat vaikutukset eivät välttämättä vielä näy. Myös vallitseva taloustilanne vaikuttaa osaltaan tähän. Viiden vuoden päästä tilanne saattaa olla täysin erilainen.

Tutkimuksella selvisi, että sähköinen taloushallinto vaikuttaa positiivisesti yrityksen imagoon. Haastatteluissa ilmeni imagoon positiivisesti vaikuttaneita asioita olevan useita. Yrityksen imagoon vaikuttavat muun muassa sähköisen taloushallinnon tuoma ajantasaisuus, nopea reagointi asioihin ja luotettavuus. Nopea reagointi asioihin parantaa yrityksen asiakaspalvelua, mikä puolestaan vaikuttaa positiivisesti yrityksen imagoon asiakkaiden silmissä.

Mahdollisuus vastaanottaa ja lähettää verkkolaskuja saattaa vaikuttaa yhteistyökumppanien mielikuvaan yrityksestä. Imagoon vaikuttavia tekijöitä on ilman muuta myös muita, mutta sähköistä taloushallintoa voidaan pitää yhtenä. Sähköinen taloushallinto on sivutekijä, joka vaikuttaa yhteen asiaan positiivisesti, mikä puolestaan vaikuttaa toiseen asiaan positiivisesti, ja tämän seurauksena yrityksen imago kohenee.

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen on vaikuttanut tutkimuksen perusteella myös henkilöstön määrään ja tarpeeseen vähentävästi. Sähköisen taloushallinnon myötä työ automatisoituu ja vähentyy, ja näin ollen työtehtävät saadaan hoidettua entistä pienemmällä henkilöstömäärällä. Toisaalta tämä ei päde niihin yrityksiin, joilla hallinnolliset työt ovat yhden tai kahden henkilön vastuulla. Toki niissäkin tapauksissa työaika vapautuu muuhun, mutta henkilöstömäärä pysyy samana, koska samat työtehtävät saadaan hoidettua samoilla tai pienemmillä resursseilla.

Tulosten perusteella sähköinen taloushallinto saattaa aiheuttaa tehtävien uudelleenjärjestelyä yrityksen sisällä ja tilitoimiston kanssa. Joidenkin työvaiheiden poistuessa

vapautetaan työaika muuhun, mikä puolestaan aiheuttaa töiden uudelleenjärjestelyä. Osa aiemmin tilitoimiston hoitamista työtehtävistä saattaa siirtyä asiakasyrityksen vastuulle tai päinvastoin. Työtehtävien uudelleenjärjestelyyn johtavat tekijät ovat tapaus- ja yrityskohtaisia. Kaiken kaikkiaan sähköisen taloushallinnon ansiosta yritykset saavat hoidettua samat työvaiheet pienemmillä resursseilla ja tehokkaammin kuin ennen taloushallinnon sähköistymistä.

Sähköisen myyntireskontran tuomat vaikutukset tilitoimiston asiakkaiden liiketoimintaan rajoittuvat lähinnä myyntilaskutukseen ja myyntien seurantaan. Sähköinen myyntilaskutus nopeuttaa ja helpottaa työtä. Sähköisesti lähetettävät laskut on helppoa lähettää muutamalla napin painalluksella perinteisen postituksen sijaan. Yritykseltä vapautuu työaika, kun enää ei tarvitse tulostaa laskuja, laittaa kirjekuoriin ja viedä postiin. Nopea laskujen toimitus vaikuttaa positiivisesti myös yrityksen imagoon, kuten jo edellä todettiin.

Kahdella tutkimukseen osallistuneista yrityksistä oli jo ennen sähköistä taloushallintoa myyntireskontra sähköisenä, joten heillä sähköiseen taloushallintoon siirtyminen ei tuonut juuri minkäänlaisia vaikutuksia myyntiprosessiin. Tämän perusteella voidaan todeta, että sähköiseen taloushallintoon siirtyminen vaikuttaa myyntiprosessiin vain niissä tapauksissa, joissa myyntilaskutus muutetaan perinteisestä paperisesta sähköiseksi.

Tutkimuksen tulosten perusteella sähköiseen taloushallintoon siirtyminen ei tuo minkäänlaisia vaikutuksia yrityksen markkinointiin ja kilpailijoihin. Markkinointi saattaa olla sellainen liiketoiminnan osa-alue, johon sähköinen taloushallinto ei vaikuta positiivisesti tai negatiivisesti vaan on neutraali liiketoiminnan osa-alue. Markkinoinnin merkitykselläkään ei ollut vaikutusta siihen, miten taloushallinnon sähköistyminen vaikuttaa itse markkinointiprosessiin.

Kilpailijatiedonhallintaan sähköiseen taloushallintoon siirtymisellä puolestaan saattaisi olla vaikutuksia suuremmissa yrityksissä. Oletetaan, että suuryritykselle sähköisen taloushallinnon käyttöönotto saattaisi tuoda positiivisia vaikutuksia lisäämällä kilpailuetua ja vaikuttamalla yrityksen imagoon positiivisesti. Kilpailukyky saattaisi parantua toimintatapojen muutoksen myötä.

Tulosten perusteella voidaan myös todeta, että sähköisen taloushallinnon käyttöönotosta ei synny merkittäviä kustannussäästöjä heti, vaan mahdollisesti pidemmällä aikavälillä, esimerkiksi henkilöstöressurssien pienentymisenä. Kaiken kaikkiaan tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että tutkimukseen osallistuneilla yrityksillä siirtymiseen johtaneet syyt täyttyvät sähköisen taloushallinnon myötä. Yritysten voidaan sanoa saaneen vastinetta tarpeilleen, jotka johtivat sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon.

Yhdelläkään tutkimukseen osallistuneella yrityksellä ei ole käytössään työajanseurannaa osana sähköistä taloushallintoa. Työajanseurannan ja sähköisen taloushallinnon järjestelmän yhdistäminen saattaisi tuoda lisää positiivisia vaikutuksia henkilöstöhallintoon. Työajanseurannan yhdistämisellä osaksi sähköistä taloushallintoa saataisiin tehokkuutta ja nopeutta erityisesti palkanlaskentaprosessiin. Yhtenä hyötynä olisi varmasti se, että kaikki tieto on samassa järjestelmässä.

Sekä aiemmin tehdyistä tutkimuksista että aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta ilmenee, että sähköisen taloushallinnon hyötyjä ovat muun muassa reaaliaikaisuus, nopeus, helppous ja työmäärän väheneminen. Myös tämän tutkimuksen tuloksista käy ilmi samankaltaisia positiivisia vaikutuksia asiakkaan liiketoiminnallisesta näkökulmasta tarkasteltuna. Tällä tutkimuksella ei kuitenkaan nouse esiin yhtään sähköisen taloushallinnon tuomaa haastetta, joita on aiemmissa tutkimuksissa ilmennyt. Tämän tutkimuksen tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että sähköinen taloushallinto edistää työn tehokkuutta. Kuten aiemmissa tutkimuksissa ja alan kirjallisuudessa todetaan työn tehostumiseen vaikuttaa moninkertaisen työn poistuminen.

Yhteenveto tutkimuksesta

Tutkimuksen tärkeimpänä tavoitteena oli selvittää, vaikuttaako sähköiseen taloushallintoon siirtyminen tilitoimiston asiakkaiden liiketoimintaan. Lisäksi pyrittiin selvittämään, millaisia vaikutuksia toimeksiantajan asiakkaat ovat havainneet liiketoimintansa eri osa-alueilla siirryttyään sähköiseen taloushallintoon. Näiden lisäksi selvitettiin, millainen yhteys sähköisen taloushallinnon käyttöönotolla on tilitoimiston asiakkaan liiketoimintaan.

Tutkimuskysymyksiin etsittiin vastauksia kvalitatiivisella tutkimuksella, jonka tiedonkeruu suoritettiin teemahaastattelua käyttäen. Haastateltavat yritykset valittiin toimeksiantajan asiakaskannasta niin sanottua harkinnanvaraista otantaa hyödyntäen. Tutkimustulosten analysoinnissa hyödynnettiin teemoittelua.

Tutkimuksessa selvisi, että sähköisen taloushallinnon käyttöönotolla on pelkästään positiivisia vaikutuksia tilitoimiston asiakkaan liiketoimintaan, mikä puolestaan tukee taloushallinnon sähköistymisen merkityksellisyyttä. Tutkimustulosten mukaan eniten positiivisia vaikutuksia ilmenee johtamisessa ja asiakaspalvelussa. Myös muissa tutkimuksissa liiketoiminnan osa-alueissa havaittiin useita positiivisia vaikutuksia. Ainoastaan markkinointi ja kilpailijatiedonhallinta ovat sellaisia liiketoiminnan osa-alueita, joihin sähköinen taloushallinto ei vaikuta millään tavalla. Voidaan todeta sähköisellä taloushallinnolla ja tilitoimiston asiakkaan liiketoiminnalla olevan selvä yhteys.

Toimeksiantaja voi hyödyntää tätä tutkimusta esitellessään asiakkailleen perinteisen taloushallinnon tilalle sähköistä taloushallintoa. Tutkimuksen avulla voidaan tuoda myös toimeksiantajan henkilöstön tietoisuuteen sähköisen taloushallinnon vaikutuksia asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna. Tilitoimistomaailmassa ei välttämättä tule ajateltua taloushallinnon sähköistämisen etuja asiakasyritysten näkökulmasta. Toisaalta tutkimukseen osallistuneet yritykset saavat tutkimuksen avulla tietoa sähköisen taloushallinnon vaikutuksista, joita ei varmasti tule edes tietoisesti ajateltua.

Kvalitatiivinen tutkimus ei lähtökohtaisesti pyri yleistämään, mutta tutkimuksen tuloksista voi olla hyötyä myös muillekin kuin toimeksiantajalle, etenkin tilitoimistoille, jotka pyrkivät perustelemaan asiakasyrityksilleen sähköisen taloushallinnon hyötyjä yrityksen kannalta. Myös sähköistä taloushallintoa harkitsevat yritykset voivat hyötyä tutkimuksen tuottamasta tiedosta. On kuitenkin huomioitava, että jokainen yritys on erilainen ja on tapauskohtaisesti arvioitava tutkimustulosten soveltuvuus. Tutkimustulosten yleistettävyyys sellaisenaan ei välttämättä ole paikkaansa pitävää kaikkien yritysten kohdalla.

Tutkimusta voidaan pitää onnistuneena, sillä asetettuihin tutkimuskysymyksiin löydettiin vastauksia ja työn toteutuksessa oli mukana tutkimuksellinen ote. Tutkimuksen onnistumista tukee myös sen tuottama hyöty toimeksiantajalle ja tutkimukseen osallistuneille yrityksille. Tutkimusaiheen rajausta onnistui hyvin, sillä se oli selkeä ja tarpeeksi kattava, mutta ei kuitenkaan liian laaja. Onnistumista tukee uudenlaisen tiedon tuottaminen aihealueesta.

Luotettavuustarkastelu

Merkittävin yksittäinen tekijä, joka tukee tämän tutkimuksen luotettavuutta, on tarkka dokumentointi. Tutkimuksen läpi tekijä on tehnyt muistiinpanoja tutkimuksen eri vaiheista. Lopullisessa työssä on pyritty kuvaamaan mahdollisimman tarkasti tutkimuksen jokainen vaihe, jotta ulkopuolisen on helppo seurata tekijän päätöksiä ja niihin johtaneita perusteita. Haastattelujen luotettavuutta tukee niiden sanatarkka litterointi heti haastattelun jälkeen, jotta mikään ei olisi jäänyt tekijän muistin varaan. Myös haastattelujen aikana tekijä teki muistiinpanoja.

Yksi haastattelujen luotettavuutta lisäävä tekijä on haastateltujen yritysten anonymiteetti, jonka ansiosta vastaajat saattoivat kertoa haastatteluissa asiat totuudenmukaisesti, koska heillä ei ollut pelkoa, että lopullisessa työssä paljastuisi yrityksen identiteetti. Lopullinen työ luetutettiin ennen palauttamista tutkimukseen osallistuneilla

yrittäjillä. Näin ollen lisättiin luotettavuutta tarkastamalla, että tekijä on ymmärtänyt, mitä haastateltavat ovat sanoneet, eikä väärinkäsityksiä ole syntynyt. Myös toimeksiantaja tarkasti työn ennen sen palauttamista.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää haastattelujen saturointi eli kylläntyminen. Useassa teemassa saavutettiin saturaatiopiste, mikä kuvaa aineiston riittävyttä ja näin lisää tutkimuksen luotettavuutta. Osassa teemoista ei saturaatiopistettä saavutettu, mutta tekijä koki, etteivät haastattelut toisi enää tutkimuksen kannalta olennaista tietoa, vaikka haastattelukohteita lisättäisiin.

Myös tutkimuksen käytännön järjestelyt vaikuttivat osaltaan siihen, että haastattelukohteiden määrää ei lisätty. Lisäksi tutkimuksen kannalta oli olennaista, että tutkimuskohteet olivat sähköisen taloushallinnon aitoja käyttäjiä eli toisin sanoen heillä oli kokemusta kaikista osa-alueista. Tutkimuksen kannalta merkittävää oli myös, että tutkimuskohteet olisivat käyttäneet sähköistä taloushallintoa useampia kuukausia, jotta vaikutuksia olisi tullut esille. Näiden ehtoja rajoissa tutkimuskohteiden löytäminen toimeksiantajan asiakaskannasta oli melko haastavaa.

Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina myös sillä perusteella, että aiemmin tehdyissä samankaltaisissa tutkimuksissa saadut tulokset ovat samankaltaisia kuin tässä tutkimuksessa. Jos sama tutkimus toistettaisiin toisen tutkijan toimesta, olisivat tulokset varmasti hyvin samanlaisia. Toisaalta tutkimuksen tulosten tulkinta on riippuvainen tekijästä, joten eri tekijä ei välttämättä tekisi täysin samoja johtopäätöksiä kuin tämän tutkimuksen tekijä, mutta tarkalla dokumentaatiolla on pyritty perustelemaan jokainen tutkimuksessa tehty päätelmä ja tehty päätös.

Jatkotutkimukset

Tämän tutkimuksen jatkoksi voitaisiin toteuttaa sama tutkimus muutaman vuoden päästä samoille yrityksille ja vertailla, millaisia vaikutuksia sähköinen taloushallinto on tuonut pitkällä aikavälillä tilitoimiston asiakasyritysten liiketoimintaan. Tällainen

tutkimus nostaisi varmasti esiin uusia vaikutuksia asiakkaan liiketoiminnassa, joita tämä tutkimus ei vielä tuonut esille. Jatkotutkimukseen voisi laajentaa teemoitusta myös muihin liiketoiminnan osa-alueisiin. Toisaalta, jos sähköisen taloushallinnon käyttöönotosta on monta vuotta, eivät vastaajat välttämättä enää muista, millaista taloushallinto oli ennen sen sähköistymistä. Näin ollen joitakin asioita saattaa jäädä tietämättömiin.

Toisaalta tässä tutkimuksessa nousi esille muutaman tutkimukseen osallistuneen yrityksen taholta halu oppia hyödyntämään sähköistä taloushallintoa paremmin osana yrityksen liiketoimintaa. Tästä voisi tehdä toiminta- tai kehittämistutkimuksen, jolla selvitettäisiin nimenomaan, miten yritykset voisivat käyttää sähköistä taloushallintoa paremmin hyödykseen liiketoiminnan kehittäjänä. Tutkimuksen tuottama hyöty olisi korvaamatonta.

Lähteet

- Armstrong, M. 2006. A hand book of human resource management practice. Lontoo: Kogan page.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.
- Dessler, G. 2009. A framework for human resource management. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7.painos. Tampere: Vastapaino.
- Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.
- Fredman, J. 2009. Kirjanpitoaineiston elektroninen arkistointi. Tilisanomat 1, 29–30.
- Fredman, J. 2011. Kirjanpitoaineiston pysyväisarkistointi. Tilisanomat 5, 46.
- Fredman, J. 2014. Tosite digitaalisessa maailmassa. Tilisanomat 4, 31.
- Granlund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Helsinki: Wsoy.
- Grönroos, C. 2006. In search of a new logic for marketing: foundations of contemporary theory. New Jersey: Wiley.
- Helander, N., Kujala, J., Lainema, K. & Pennanen, M. 2013. Avaimia asiakaslähtöisyyteen: uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere: Tampere University Press.
- Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt: tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. Espoo: ProCountor.
- Hiltunen, A. 2012. Johtamisen taito. Helsinki: Talentum.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki: Wsoy.
- Isoviita, A. & Lahtinen, J. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos.

- Jalava, U. & Matilainen, R. 2010. Dynaaminen johtaminen: kohti yhteisöllistä ja näkemyksellistä johtamista. Helsinki: Tammi.
- Jobber, D. & Lancaster, G. 2009. Selling and sales management. Harlow: Pearson Education.
- Johtaminen. N.d. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 28.2.2015. <https://www.yritysuomi.fi/johtaminen>.
- Jylhä, E. & Viitala, R. 2008. Liiketoimintaosaaminen - menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita.
- Kananen, J. 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä, kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu: tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: AMK-Kustannus.
- Kekäläinen, S. 2014. Sähköisen taloushallinnon palvelut tilitoimistossa: Asiakaskysely tilitoimiston asiakkaille. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 18.10.2014. <https://www.theseus.fi/handle/10024/74478>.
- Kero, J. 2011. Sähköinen taloushallinto: kyselytutkimus tilitoimiston asiakkaille. Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 18.10.2014. <https://www.theseus.fi/handle/10024/37374>.
- Kihlström, T. 2012. Siirtymine sähköiseen taloushallintoon Keski-Suomen Taloushallinto Oy:ssä. Opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 8.11.2014. <https://www.theseus.fi/handle/10024/42902>.
- Koski, T. & Virtanen, M. 2005. Tulos: liiketoiminnan suunnittelulla menestykseen. Helsinki: Otava.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. & Pierce, N. 2013. Principles of marketing. Harlow: Pearson Education.

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön!. Hämeenlinna: Helsingin kamari.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: Wsoy.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro.

Liiketoimintaprosessit. 2012. PrizzWay. Viitattu 8.11.2014.

[Http://www.prizzway.fi/?p=/tuotteet_ja_palvelut/progress__liiketoiminnan_suunnittelutyokalut/e3_kehittamisohjelma/liiketoimintaprosessit](http://www.prizzway.fi/?p=/tuotteet_ja_palvelut/progress__liiketoiminnan_suunnittelutyokalut/e3_kehittamisohjelma/liiketoimintaprosessit), yrityshallinto, johtaminen.

Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Jyväskylä: Yrityskirjat.

Lojander, T. & Suonpää, J. 2004. Firma: Käytännön yritystoiminta. Helsinki: Otava.

Markkinointi. N.d. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 28.2.2015.

[Https://www.yrityssuomi.fi/markkinointi](https://www.yrityssuomi.fi/markkinointi).

Murphy, A. & Taylor, M. 2004. SMEs and e-business. Journal of Small Business and Enterprise Development 3, 280-289. Viitattu 8.11.2014. Emerald.

Mäkelä, J. 2005. Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto ja sen vaikutuksen tilitoimistojen toimintaan. Pro gradu tutkielma. Tampereen yliopisto, taloustieteiden laitos, laskentatoimi. Viitattu 19.10.2014. [Http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/92720/gradu00547.pdf?sequence=1](http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/92720/gradu00547.pdf?sequence=1).

Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Helsinki: Kauppa-kaari.

Palkanlaskenta. N.d. Suomen Talousverkko. Viitattu 25.10.2014. [Http://www.talousverkko.fi/palvelut/tilitoimistopalvelut/palkanlaskenta/](http://www.talousverkko.fi/palvelut/tilitoimistopalvelut/palkanlaskenta/).

Rope, T. 2008. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 25.2.2015. [Http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/).

Salminen, A. 2009. Hallintotiede: organisaatioiden hallinnolliset perusteet. Helsinki: Edita.

Salo, P. 2013. Tilitoimiston asiakkaan osaamisen haasteet siirryttäessä sähköiseen taloushallintoon – case: Tilitalo Tuula Aaltonen Ky. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma.

Sarajärvi, A. & Tuomi, T. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Tammi.

Sipilä, L. 2008. Käytännön markkinointi. Nyt. Helsinki: Otava.

Syvänperä, O. & Turunen, L. 2009. Palkkavuosi. Helsinki: Edita.

Sähköinen taloushallinto. N.d. Viitattu 25.10.2014. [Http://www.yrittajat.fi](http://www.yrittajat.fi), verot ja rahat, taloushallinto.

Taloushallinnon toimenkuvat murroksessa. 2014. Taloushallintoliitto. Viitattu 28.2.2015. [Http://www.taloushallintoliitto.fi/?x1745=1774944](http://www.taloushallintoliitto.fi/?x1745=1774944).

Teemoittelu. N.d. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 25.2.2015. [Https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu](https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu).

Veijonen, S. 2010. Sähköisen taloushallinnon hyödyt ja haitat tilitoimiston asiakkaalle. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 18.10.2014. [Https://www.theseus.fi/handle/10024/23694](https://www.theseus.fi/handle/10024/23694).

Visma-yritykset Suomessa. N.d. Viitattu 28.2.2015. [Http://www.visma.fi/Tietoa-Vismasta/visma-yritykset/suomi/esittely/](http://www.visma.fi/Tietoa-Vismasta/visma-yritykset/suomi/esittely/).

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

1. TAUSTAT

- Kerro yrityksestä, jossa työskentelet.
- Kerro taloushallintonne hoitamisesta.
- Millaista yrityksenne taloushallinto oli ennen sähköiseen järjestelmään siirtymistä?
- Millaiseksi koet sähköisen järjestelmän?

2. VAIKUTUKSET ASIAKASHALLINTAAN

Asiakaspalvelu

- Kerro yrityksenne asiakaspalvelusta.
- Asiakaspalvelun rooli
- Vaikutukset yrityksen imagoon
- Vaikutukset yrityksen asiakaskantaan
- Vaikutukset asiakaspalveluprosessiin

Myynti ja markkinointi

- Kerro yrityksenne myynnistä ja markkinoinnista.
- Myynnin merkityksen yrityksen toiminnan kannalta
- Markkinoinnin merkityksen yrityksen toiminnan kannalta
- Miten hyödynnätte sähköistä taloushallintoa myyntiprosessinne?
- Miten hyödynnätte sähköistä taloushallintoa markkinoinnissanne?
- Vaikutukset myyntiprosessiin
- Vaikutukset markkinointiin

Kilpailijat

- Kerro yrityksenne kilpailijoista.
- Millaiseksi koet kilpailukykyne sähköisen taloushallinnon myötä?
- Vaikutukset yrityksen kilpailukykyyn

3. VAIKUTUKSET HALLINTOON

Johtaminen

- Kerro yrityksenne johtamisprosessista.
- Johtamisen roolin yrityksessä
- Miten hyödynnätte sähköistä taloushallintoa osana johtamista?
- Johtajuuden sähköisen taloushallinnon myötä
- Vaikutukset yrityksen päätöksentekoon

Henkilöstöhallinto

- Kerro yrityksenne henkilöstöhallintoon liittyvistä asioista.
- Henkilöstöhallinnon roolin yrityksessä
- Vaikutukset henkilöstöön
- Miten hyödynnätte sähköistä taloushallintoa henkilöstöön liittyvissä asioissa?